

Skriva på myndighet –lärarhandledning

- ett samarbete mellan Bolagsverket, Försäkringskassan, Skatteverket och Tullverket

Innehållsförteckning

1	Inledning.....	3
1.1	Vad är klarspråk?	3
2	Till kursledaren	4
2.1	Tanken med utbildningsmaterialet	4
2.2	Utbildningsmaterialets olika delar	4
2.3	Vem ska vara kursledare?	5
2.4	Kursplanering	5
3	Skrivprocessen	8
3.1	Kort beskrivning av skrivprocessen	8
3.2	Diskussion om skrivprocessen	9
4	Det skriftliga bemötandet	10
4.1	Exempel med kommentarer	10
4.2	Olika sätt att möta läsarna	11
4.3	Texter väcker känslor – hur påverkas läsaren?	12
4.4	Vilken attityd visar skribenten?	13
4.5	Skatteverkets attitydundersökning	18
4.6	Checklista	19
5	Innehåll.....	21
5.1	Exempel med kommentarer	21
5.2	Vad är syftet med texten och vilket resultat vill du uppnå?	22
5.3	Ta reda på vem läsaren är och vilka behov den har	23
5.4	Besvara läsarens frågor – både uttalade och troliga	24
5.5	Skriv sakligt och avgränsa innehållet	26
5.6	Förklara skälen och beskriv konsekvenserna	27
5.7	Skriva en eller flera texter?	27
5.8	Checklista	27
6	Texten som helhet.....	28
6.1	Exempel med kommentarer	28
6.2	Visa textens huvudtema	29
6.3	Skapa en tydlig struktur	30
6.4	Börja med det viktigaste eller mest välkända	32
6.5	Skriv överskådligt	34
6.6	Använd ord som binder ihop texten	37
6.7	Checklista	39
7	Språket – meningar och ord.....	40
7.1	Meningar	40
7.2	Ord	45
7.3	Skrivregler	52
8	Lästips för inspiration och fördjupning.....	58

1 Inledning

Hur allmänheten och enskilda personer uppfattar din myndighet beror till stor del på hur ni uttrycker er i brev, informationsblad och liknande. Ett brev som har ett vårdat, enkelt och begripligt språk uppfattas ofta som mer positivt än ett brev som är skrivet i traditionell byråkratisk stil, även om innehållet är negativt för läsaren.

Med det här utbildningsmaterialet som utgångspunkt kan alla som arbetar på din myndighet lära sig mer om hur man skriver klarspråk, dvs. hur man skriver vårdat, enkelt och begripligt. Materialet har utarbetats i samarbete mellan Bolagsverket, Försäkringskassan, Skatteverket och Tullverket. Vi som skrivit materialet har lång erfarenhet av klarspråksarbete på olika myndigheter.

Men utbildning är bara en del av en myndighets arbete med klarspråk. För att det ska bli effektivt och framgångsrikt behövs också en helhetssyn på klarspråk inom hela myndigheten. Därför är det viktigt att synen på klarspråk är förankrad hos cheferna och att myndigheterna arbetar med klarspråk i sina brevmallar och stödtexter. En annan viktig del i klarspråksarbetet är att det finns språkliga riktlinjer med exempel från den egna myndigheten. Det här kan du läsa mer om på Språkrådets webbplats. Se www.sprakradet.se/klarspraksarbete.

Du kan använda vårt material fritt, men ange gärna källan. Har du frågor om utbildningsmaterialet eller har du synpunkter på hur det kan förbättras? Då kan du kontakta någon av oss som skrivit detta material:

Kristin Aastrup, Bolagsverket, kristin.aastrup@bolagsverket.se
Brita Swahn, Försäkringskassan, brita.swahn@forsakringskassan.se
Barbro Zetterberg, Skatteverket, barbro.zetterberg@skatteverket.se
Malene Skjemstad, Tullverket, malene.skjemstad@tullverket.se

Välkommen att ta del av utbildningsmaterialet!

1.1 Vad är klarspråk?

Med klarspråk menas ett vårdat, enkelt och begripligt språk som är anpassat till mottagaren. Det kan du läsa om på Språkrådets webbplats, www.sprakradet.se/klarsprak. Där kan du också läsa om språklagen (2009:600)¹ som trädde i kraft den 1 juli 2009.

¹ Språklagen som lagtext: <http://www.sprakradet.se/4819>

2 Till kursledaren

2.1 Tanken med utbildningsmaterialet

Utbildningsmaterialet är i första hand tänkt för personer som arbetar inom offentlig verksamhet. Vi menar då främst kommuner, landsting och statliga myndigheter, även om vi för enkelhetens skull skriver *myndighet* i vårt utbildningsmaterial.

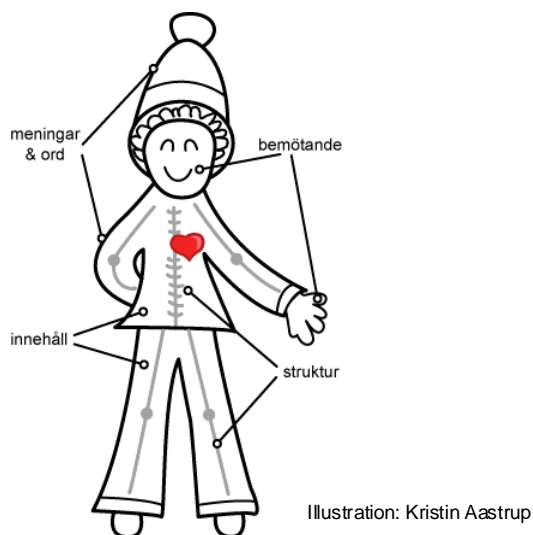
Syftet med vårt material är att det ska bidra till att myndigheterna

- har en enhetlig grund för skrivutbildningar
- kan komma igång med sitt klarspråksarbete.

2.2 Utbildningsmaterialets olika delar

I utbildningsmaterialet tar vi upp textens alla nivåer: innehåll, struktur, meningar och ord samt bemötande. Att dessa olika delar av texten är lika viktiga och hänger samman på ett komplext sätt illustrerar vi med hjälp av den här bilden på en människa.

Visa **Ppt-bild 2**.



Innehållet i texten kan ses som allt mjukmaterial som finns i människans kropp: muskler, fettceller och inre organ. Textens **struktur** illustreras av skelettet med ryggraden som ger stadga och styrka och som därmed bär upp kroppen. **Meningarna och orden** är det vi klär innehållet i och det illustreras här av kläderna. **Bemötandet** illustreras med kroppsspråket och ett leende på läpparna.

Utbildningsmaterialet består av

- lärarhandledning
- övningshäfte
- Powerpoint-bilder.

Det är en fördel om du kompletterar kursmaterialet med egna exempel från din myndighets texter. Du kan även använda egna bilder om du vill. Till kurser som är lite längre bör kursledaren se till att deltagarna tar med sig eller skickar in egna texter.

När du läser materialet kommer du att se att vissa språkfrågor tas upp på flera ställen. Det beror på att en del komplexa språkfrågor är svåra att ta upp i ett enda sammanhang.

Du kan välja ut de delar som passar bäst med tanke på kursdeltagarnas förkunskaper och syftet med utbildningen. Du kan ändra fritt i övningarna och komplettera med egna exempel. Du väljer givetvis också vilken metod som passar dig bäst för övningarna. De metoder vi nämner är alltså bara förslag. Även lösningarna i övningshäftet är förslag.

2.3 Vem ska vara kursledare?

Vi rekommenderar att din myndighet anlitar en språkkonsult som kursledare. Kontakta Föreningen examinerade språkkonsulter i svenska (Ess)².

Personer som arbetar på myndigheten kan också vara kursledare, men i så fall ska de vara vana kursledare. De behöver dessutom mycket goda kunskaper i svenska språket och goda kunskaper i hur man anpassar olika slags texter till olika mottagare. Därutöver behöver kursledare kunskaper i hur de analyserar deltagarnas texter.

2.4 Kursplanering

När du fick uppdraget att hålla skrivkursen berättade kanske din uppdragsgivare varför du ska hålla skrivkursen och vilka krav och förväntningar som finns på dig som kursledare. Om inte, behöver du ta en sådan kontakt i god tid före kursstarten för att reda ut dessa frågor och övriga praktiska frågor. Försök att vara så konkret du kan genom att till exempel ställa följande frågor till uppdragsgivaren.

Frågor till uppdragsgivaren:

- Varför vill ni ordna en skrivkurs?
- Är kursen en del i ett mer långsiktigt och strukturerat klarspråksarbete?
- Om den är det – hur ser i så fall planeringen ut?
- Hur många deltagare ska vara med på kursen?
- Vilka arbetsuppgifter har deltagarna?
- Skriver alla deltagare egna texter i arbetet?
- Är det en homogen grupp rent arbets- och kunskapsmässigt eller skiljer de sig åt?
- Finns det några särskilda problem i deltagarnas texter? Vilka i så fall?
- Hur mycket tid är ni beredda att sätta av för skrivkursen?
- Vilken kursform gäller (halv- eller heldag, en- eller flerdagskurs, sammanhängande kurs eller uppdelad på flera tillfällen, studiecirkelform osv.)?
- Kan jag få texter i förväg som deltagarna skrivit?
- Vilka krav och förväntningar har ni på mig som kursledare?
- Hur ska kursen utvärderas och av vem?

Förbered dig före samtalet genom att själv fundera på lämpliga kursupplägg som du kan föreslå din uppdragsgivare om det behövs. Ju bättre förberedd du är, desto mer kan du påverka kursupplägget för att det ska bli så bra som möjligt för kursdeltagarna.

Hur förbereder du dig?

Ta reda på om myndigheten har egna riktlinjer eller mål för språket i till exempel verksamhetsplanen eller andra styrdokument. Ta också reda på om myndigheten har egna skrivregler³. Ta i så fall hänsyn till allt detta i din planering.

² www.sprakkonsult.se

³ Om myndigheten saknar egna skrivregler kan du använda *Myndigheternas skrivregler* (Ds 2009:38) som finns att köpa i bokhandeln eller att hämta som pdf-fil på www.regeringen.se.

Före kursstarten rekommenderar vi att du ber att få texter som deltagarna skrivit för att bilda dig en uppfattning om hur språkbruket ser ut. Du kan också använda deltagarnas egna texter som exempel i undervisningen och då lyfta fram både bra och mindre bra exempel. Men tänk på att aldrig ”hänga ut” någon enskild deltagares text utan att först anonymisera den.

Använd gärna Klarspråkstestet⁴ för att analysera några deltagartexter på djupet. På så sätt får du en god uppfattning om vilka eventuella problem som finns i texterna och som kanske återkommer mer frekvent och inom vilka områden du behöver fördjupa din undervisning.

Planera kursinnehållet

Vad du väljer att ta med av innehållet i detta utbildningsmaterial beror till exempel på

- vilket mål din uppdragsgivare har med kursen
- hur lång kursen är
- deltagarnas kunskapsnivå
- vad din textanalys av deltagartexterna visar.

Oavsett kursens omfattning rekommenderar vi att du alltid har med ett avsnitt om

- varför myndigheter ska skriva klarspråk
- vad klarspråk innebär
- språklagens 11 § och dess innebörd
- syftet med kursen
- vad uppdragsgivaren förväntar sig av dig och kursdeltagarna.

Vad resten av kursen ska innehålla beror som sagt på flera olika saker. Om kursmålet exempelvis är att myndighetens medarbetare ska bli bättre på det skriftliga bemötandet, kan du nöja dig med att ta upp just det avsnittet i utbildningsmaterialet. Sedan väljer du bland de övningar som hör till avsnittet och som du bedömer att deltagarna har nytta av att arbeta med. Du kan också göra egna övningar baserade på deltagarnas texter och den textanalys som du gjort. Du kan även kombinera egna övningar med övningar från övningshäftet. Då kan det kanske vara bra att börja med en neutral övning från övningshäftet innan du går över till deltagarnas egna texter.

Det är viktigt att du planerar för ett kursinnehåll som innebär att deltagarna får vara aktiva. Det gör du genom att varva teoretiska genomgångar med övningar av olika slag som bikupor, gruppövningar, diskussionsövningar, gemensamma diskussioner osv.

Beroende på hur lång kursen är kan du även använda Internet i undervisningen och visa

- *Klarspråkstestet* och hur det fungerar
- *Svenska Akademiens ordlista*⁵ (SAOL)
- *Svarta listan*⁶ som Regeringskansliet ger ut
- läsbarhetstestet LIX⁷ som visar hur lätt eller svår en text är att läsa
- Stava Rex⁸, som är ett rättstavningsprogram för dyslektiker och personer med svenska som andraspråk.

Det finns också bra språkprogram på Internet som du kan använda i undervisningen som exempelvis Utbildningsradions *I love språk*⁹. Därutöver kan du exempelvis visa deltagarna hur de

⁴ Du hittar testet på www.sprakradet.se/testet/.

⁵ Du hittar SAOL på nätet på www.svenskaakademien.se/web/Ordlista.aspx.

⁶ Svarta listan finns att hämta som pdf-fil på www.regeringen.se.

⁷ LIX-räknare finns på www.lix.se/.

⁸ Mer information om *Stava Rex* hittar du på www.oribi.se/.

⁹ www.ur.se/pedagog/Skolamnen/Sprak/.

- använder stavningsprogrammet i sitt ordbehandlingsprogram
- letar synonymer i ordbehandlingsprogrammet
- använder funktionen att söka på dubbla mellanslag
- kontrollerar om det saknas mellanslag
- söker på dubbla punkter.

Dags för kursstart

När du väl står framför dina kursdeltagare – väl förberedd – börjar den roligaste delen av kursledararbetet. Det är nu som du ska smitta deltagarna med ditt språkliga intresse och engagemang. Det är nu som du har chansen att sprida de goda klarspråktankarna vidare på myndigheten. Det är nu som du ska få deltagarna att inse hur viktigt det är att skriva för mottagaren på ett vårdat, enkelt och begripligt sätt.

Och till sist är det nu som du har chansen att berätta för deltagarna att språket utvecklas hela tiden och att myndigheter måste anpassa sitt språkbruk till det allmänspråk som medborgarna talar och förstår. Det är en förutsättning för att myndigheterna ska nå ut med sina texter och bli lästa och förstådda av medborgarna.

Några råd till sist

- Var ödmjuk inför uppgiften som kursledare. Tänk på att det finns lika många sätt att skriva en text på som det finns kursdeltagare. Ditt förslag till text behöver alltså inte nödvändigtvis vara det som är bäst eller mest rätt.
- Tänk på att lyfta fram det som är bra i deltagarnas texter.
- Försök hela tiden att bjuda in deltagarna till dialog. Då får du det bästa resultatet samtidigt som du själv utvecklas som kursledare och får nya, värdefulla kunskaper.
- Stötta och uppmuntra varje framsteg som du ser hos deltagarna.
- Tänk på att många deltagare fick lära sig att skriva kanslispråk när de började arbeta på myndigheten. De har fått arbeta hårt för att tillägna sig det kanslispråkliga skrivsättet, vilket tar tid att ändra på. Så ha tålamod om du inte ser resultat med en gång och var glad för varje förbättring som du ser i deltagarnas texter.

Lycka till med ditt viktiga kursledaruppdrag!

”Fundera, planera, sortera, skriv – och skriv om, skriv om, skriv om”

3 Skrivprocessen

Det här kapitlet handlar om skrivprocessen, alltså det arbete som krävs för att en text ska gå från idé till färdig text. Ibland är processen omfattande och tidsödande och ibland över på en minut. Men hur snabbt det än går, bör skribenten ändå gå igenom skrivprocessen.

Hur ska du ta upp skrivprocessen under din kurs? Kanske väljer du att lägga upp hela kursen utifrån skrivprocessens olika steg, eftersom det är viktigt för just dina deltagare, eller så berör du bara skrivprocessen helt kort under någon del av kursen. Hur du väljer att ta upp skrivprocessen, kan bland annat bero på vilka typer av texter deltagarna på kursen skriver. Ett beslut kan en van handläggare skriva snabbt och ibland rutinmässigt utan att behöva gå igenom alla steg i skrivprocessen. Däremot kan en sådan genomgång vara nödvändig för en arbetsgrupp innan de börjar skriva sin rapport efter flera månaders intensivt arbete.

Här ger vi en kort beskrivning av skrivprocessen och ger inspiration till hur du kan ta upp den under kursen. Hur stegen i skrivprocessen benämns och vad som räknas som ett steg, varierar mellan olika författare. Vi har valt denna beskrivning. I de olika avsnitten som vi hänvisar till hittar du övningar och andra diskussionsuppgifter.

Om du vill fördjupa dig i skrivprocessen hittar du litteraturtips i slutet av lärarhandledningen och förslag till diskussioner och övningar i slutet av detta avsnitt.

3.1 Kort beskrivning av skrivprocessen

Analysera uppgiften, läsaren och situationen

Arbetet med en text börjar redan före själva formuleringen av orden och meningarna. Det gäller att först göra klart för sig själv vilken text man ska skriva. Skribenten bör då titta närmare på skrivuppgiften, på läsaren och på situationen som läsaren befinner sig i.

Följande frågor kan hjälpa till:

- Vad är syftet med texten? Vilket resultat ska jag åstadkomma med texten?
- Vem är läsaren? Vänder sig texten till en specifik person eller en hel grupp? Vilka ämneskunskaper och vilken bakgrund har läsarna? Har texten läsare med olika ämneskunskaper?
- I vilken situation kommer läsaren att läsa den här texten? Vad vet läsaren redan? Var kommer texten att presenteras – i ett brev, på webben, i en broschyr etc.?

Svaren på frågorna påverkar alla de kommande stegen i skrivprocessen: vilka fakta som är relevanta att ta med, i vilken ordning fakta bör komma och hur texten ska formuleras.

Det kan också vara så att många delar av skrivandet redan är klart. Kanske är skribenten handläggare och ska skriva ett beslut i en mall där en del stycken redan är förtryckta. Eller så är texten produkten av flera skribenters skrivande och ska ensas ihop till en helhet. Hur mycket eller lite som än är gjort, är det fortfarande relevant att stanna till en stund vid själva skrivuppgiften.

Samla och välj ut fakta

När skribenten vet vad han eller hon ska skriva är det dags att samla fakta, att ringa in det innehåll som behövs. Det kan exempelvis handla om att läsa på intranätet vilka kraven är för ett visst stöd eller att gå igenom ett ärende för att se om den som ansökt om exempelvis bygglov uppfyller vissa krav. Lika viktigt som att samla fakta, är att bestämma vad som kan sällas bort. Skribenten måste ta

ställning till vilket innehåll som är relevant för läsaren och anpassa det till läsaren. Det kan vara bra att skriva ned stolpar med de fakta man tänker sig att ta med.

Läs mer i kapitel 5. Innehåll.

Strukturera fakta

I detta steg bestämmer skribenten i vilken ordning fakta ska presenteras, alltså hur strukturen ska vara. Vad är viktigast för läsaren och ska komma först? Vad är bakgrund och detaljer och kan komma senare i texten? Ibland finns det en fast struktur för texter på myndigheter som skribenten måste följa. Det kan handla om mallar för beslut eller meddelanden. Då kan det ändå vara viktigt att fundera över hur innehållet ska vara ordnat under varje rubrik så att innehållet blir tydligt för läsaren. Att strukturera fakta kan också vara en del av själva skrivandet, som är nästa steg i skrivprocessen.

Läs mer i kapitel 6. Texten som helhet.

Skriv texten

Nu vet förmodligen skribenten ganska mycket om sin text: varför den skrivs, vad som ska vara med och i vilken ordning fakta ska komma. Då är det dags att sätta ord på tankarna. Kanske blir det den första versionen av många eller så skriver skribenten direkt en text som han eller hon är ganska nöjd med. Här gäller det att tänka på läsaren i första hand: Vilka slags meningar och ord fungerar för den här läsaren? Vilken ton ska jag använda för att budskapet ska gå fram? Hur ska jag skriva rubriker för att locka till läsning? Hur ska jag dela in i stycken och se till att texten flyter på bra?

Läs mer i kapitel 6. Texten som helhet och i kapitel 7. Språket – meningar och ord.

Bearbeta texten

Det här steget innebär att skribenten går igenom hela texten för att se att allting stämmer och att den dessutom är språkligt korrekt. Skribenten läser själv igenom texten. Kanske lämnar han eller hon också texten till en kollega för genomläsning. Det kan också vara bra att låta texten ligga till sig och mogna innan den går iväg. Totalt sett kan det bli många omskrivningar av texten. Om det behövs ser skribenten också till att layouten fungerar bra.

Läs mer i kapitel 7. Språket – meningar och ord.

Skicka iväg eller publicera texten

Skribenten är nu nöjd med sin text och skickar iväg eller publicerar texten.

3.2 Diskussion om skrivprocessen

Ett sätt att inleda arbetet med skrivprocessen kan vara att ge deltagarna tillfälle att fundera över sitt sätt att skriva. Det kan också vara något ni gör efter att du har gått igenom skrivprocessen.

Diskutera följande frågor:

- Hur gör du när du ska börja skriva en text?
- Hur bestämmer du vad som ska vara med i texten?
- Har du någon speciell rutin för när och hur du skriver?
- När är du färdig med texten?
- Brukar du låta någon annan läsa din text?

”Möt läsaren med respekt”

4 Det skriftliga bemötandet

Det här kapitlet handlar om det skriftliga bemötandet, det vill säga hur tonen i texten styr hur texten uppfattas av läsaren. Tonen påverkas av hur skribentens attityd till läsaren förmedlas i texten, vilket syns i till exempel ordval och tilltal. Det skriftliga bemötandet omfattar alltså både skribentens och läsarens perspektiv.

Avsikten med det här kapitlet är framför allt att skapa diskussion och på det sättet bidra till att kursdeltagarna blir mer medvetna om vad som är en lämplig ton på just deras myndighet eller avdelning. Kursdeltagarna ska också bli mer medvetna om att den attityd de har till läsaren återspeglas i de texter de skriver. I det ingår att vara medveten om att ord eller uttryck kan tolkas olika av olika läsare och att det därför är viktigt att kunna uttrycka sig neutralt. Detta är ett område där det inte finns några givna svar och där själva diskussionen är ett sätt att komma fram till lämpliga skrivsätt.

Många medborgare känner att de är i underläge i kontakten med myndigheter. De är rädda för att göra fel och för de konsekvenser det kan få. Därför är det viktigt att de texter som myndigheter skriver genomsyras av respekt för alla läsare, oavsett vilka känslor läsarna har för myndigheter och vårt demokratiska system. Vi ska inte förstärka medborgarnas eventuella känsla av att vara underlägsna och svaga. Bra myndighetstexter ökar medborgarnas förtroende för myndigheterna.

En bra myndighetstext ska inte bara innehålla korrekt och relevant information, skriven enligt de språkliga reglerna. För att läsaren ska kunna ta till sig budskapet måste texten också vara skriven på ett sätt som inte irriterar i onödan eller skapar avstånd.

4.1 Exempel med kommentarer

Visa **Ppt-bild 4** med exempel på hur textens utformning påverkar bemötandet och i sin tur hur budskapet tas emot av läsaren.

Exempel

1. I ansökan saknas styrkande handlingar. Om omprövning ska kunna ske måste ansökan kompletteras.
2. Du måste skicka in handlingar som styrker dina kostnader (till exempel fakturor) för att vi ska kunna handlägga din ansökan om omprövning.

Skriva på myndighet 4

Diskutera gärna med kursdeltagarna hur de uppfattar de två texterna.

- Hur känner de sig efter att ha läst dem?
- Vilken av dem tror de har bäst effekt?
- Vilken bild får de av avsändaren?

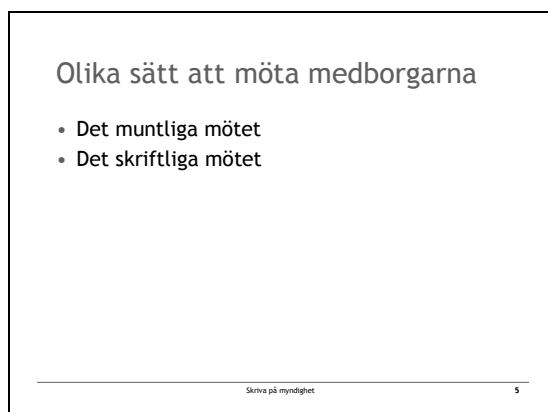
Kommentarer:

- Den undre texten har ett mer personligt tilltal (*du, din ansökan, vi*)
- *Om omprövning ska kunna ske* är abstrakt – vem är det som ska göra omprövningen egentligen? – medan den undre texten har en mer aktiv, tydlig skrivning *vi ska kunna handlägga*.

- Den undre texten innehåller förtydligande exempel till begreppet *styrkande handlingar* samt en omskrivning av uttrycket.

4.2 Olika sätt att möta läsarna

Börja med att fråga kursdeltagarna på vilka olika sätt vi möter läsarna. Denna fråga ska fungera som introduktion till ett av dessa sätt, det skriftliga mötet. Visa **Ppt-bild 5** sedan du lyssnat på deras svar.



4.2.1 Det muntliga mötet

Vid det muntliga mötet, som till exempel när kursledaren står inför kursdeltagarna, kan deltagarna ställa frågor. De kan också läsa av kursledarens kroppsspråk och på så sätt bilda sig en uppfattning om vad denne förmedlar. Det muntliga mötet underlättar därmed kommunikationen mellan parterna.

Telefonsamtal är en typ av muntligt möte. Vid ett telefonsamtal kan den som ringer ställa frågor till tjänstemannen om något är oklart. Det hörs också om tjänstemannen låter irriterad eller om denne ler. Även detta sätt att mötas underlättar kommunikationen mellan parterna.

4.2.2 Det skriftliga mötet

Vid det skriftliga mötet finns inte de ljudsignaler eller kroppssignaler som finns vid det muntliga mötet och telefonmötet. Det innebär att det skriftliga mötet ställer extra stora krav på tjänstemannen för att mottagaren ska känna sig vänligt och korrekt bemött och får svar på sina frågor. Här spelar ton och ordval en avgörande roll för att mötet ska bli framgångsrikt.

Diskussion: Fråga kursdeltagarna vad som gör att människor känner sig väl bemötta i ett skriftligt möte. Låt kursdeltagarna diskutera själva först.

Svaren kommer troligtvis att beröra behovet av att bli sedd och lyssnad på – ett grundläggande, mänskligt behov. En skriven information blir välfungerande om myndigheten ser medborgaren som en jämlik och respekterad samtalspartner.

Ppt-bild 6 visar exempel på sådant som förmodligen kommer att nämnas av kursdeltagarna. Bilden kan också visas för kursdeltagarna som ett exempel på vad som krävs för ett lyckat, skriftligt möte.

Myndigheters texter visar respekt för läsaren genom att

- redogöra för läsarens ärende och förmedla den information som läsaren behöver
- bemöta läsarens synpunkter och argument
- använda ett personligt tilltal (t.ex. genom att använda *du*)
- ha en vänlig och hjälpsam attityd
- ha en vänlig ton
- innehålla en ursäkt om myndigheten gjort något fel.

Skriva på myndighet

6

I den här diskussionen är det bra om det framgår att ett gott bemötande innehåller olika komponenter. Vilken attityd har skribenten? Det är inte bara en fråga om ett korrekt språk och vilka ord och uttryck skribenten väljer. Det handlar också om den attityd och inställning som skribenten, och dess myndighet, har till läsaren och hur det återspeglas i exempelvis tilltalet. Innehållet har också betydelse, både hur det struktureras (till exempel så att det som är viktigast för läsaren kommer först) och hur det väljs ut (relevans samt lagom mycket).

Påminn också kursdeltagarna om att ett gott bemötande ökar läsarens förtroende för myndigheten.

4.3 Texter väcker känslor – hur påverkas läsaren?

Texter, till exempel brev, väcker känslor – känslor som påverkar läsarens tolkning. Bara att se ett kuvert från en myndighet väcker känslor hos en del. Det illustreras av **Ppt-bild 7**.



När du visar bilden kan du ställa följande frågor till kursdeltagarna:

- Vilka känslor vill vi att våra läsare ska ha efter att ha läst någon av våra texter?
- Har någon erfarenhet av återkoppling från en läsare som påverkats känslomässigt av en text från myndigheten?
- Har någon erfarenheter av hur de som privatpersoner påverkats av texter från myndigheter?

Du kan avsluta den här diskussionen genom att betona vikten av att skribenten på en myndighet hittar en bra balans i tonen för att få till ett lyckat bemötande. Då känner sig läsaren sedd på ett sätt som bidrar till att textens budskap når fram.

Om tonen är alltför byråkratisk kan läsaren tycka att brevet speglar en hotfull överhetsattityd som väcker negativa känslor mot myndigheten – och då blir det svårare att ta till sig innehållet. Det kan bidra till att läsaren tolkar texten på ett annat sätt än du tänkt dig eller till att texten i sin helhet inte blir läst.

Övning 4:1. E-postmeddelande.

Låt varje grupp (eller några stycken beroende på antal grupper) redovisa vad de kommit fram till. Skriv upp svaren på skrivtavlan.

Övning 4:2. Vilken ton har webbtexen?

Läs texten från webben och fundera på vilken ton du tycker att texten har.

Kommentarer:

- Vilken känsla deltagarna får av texten beror naturligtvis på deras bakgrund och erfarenheter. Många uppfattar nog den här texten som positiv och direkt.
- Ordvalet är varierat och vardagligt, ibland talspråkligt. Det finns en hel del positiva adjektiv som beskriver staden och människorna som lever där.
- Texten innehåller ett direkt tilltal (*du*) och använder *vi* och *oss* om kommunen.
- Med direkta uppmaningar och frågor skapas en livfull stil.
- Innehållet är väl utvalt: skribenten beskriver människorna som bor i staden och det staden kan erbjuda. Dessutom beskriver skribenten hur staden har möjlighet att utvecklas.
- Strukturen är väl genomtänkt. Texten inleds med en huvudrubrik som är en uppmaning. Det första stycket beskriver vad Umeå inte är. Sedan beskriver resten av texten vad Umeå är.
- Skribenten ger intryck av att vilja ge läsaren ett gott intryck av Umeå och verkar också måna om att läsaren ska läsa hela texten.

4.4 Vilken attityd visar skribenten?

Bemötande är en komplex komponent eftersom den avspeglas till viss del med hjälp av språket och innehållet i texten. Det är bland annat genom dessa komponenter som en skribent förmedlar en attityd.

Övning 4:3. Synen på medborgaren.

Diskussionsövning om synen på medborgarna.

4.4.1 Att förmedla en vänlig och hjälpsam attityd

Skribentens attityd påverkar tonen i texten och det är därför viktigt att den som skriver är medveten om sin attityd.

Fråga kursdeltagarna vad de tycker ingår i en vänlig och hjälpsam attityd hos en myndighet (i skriven information). Be dem gärna diskutera kort i grupp först. Samla deras svar på tavlan. Ett annat alternativ är att be dem beskriva den attityd de upplever att de ska förmedla till just sina läsare.

Här följer en lista med exempel på sådant som kursdeltagarna kan nämna. Under listan finns mer förklarande text till dessa punkter:

- Visa respekt för medborgarna
- Förklara beslut och information
- Vara hjälpsam
- Ha ett personligt tilltal
- Inge förtroende
- Språket (ordval, aktiva verb med mera)
- Vara tydlig
- Bra struktur i texten
- Inte vara överlägsen eller trycka ner.

Tonen i texten kan vara avgörande för att texten i sin helhet ska bli läst, vilket är avgörande för att uppnå syftet med texten. Det är därför viktigt att myndigheternas sätt att kommunicera präglas av respekt. Respekt innebär till exempel att förklara beslut och att bemöta läsarens frågor: kort sagt att måna om att läsaren förstår. Att använda en ton som förmedlar att myndigheten menar vad den säger på ett trovärdigt, men samtidigt hänsynsfullt och tillmötesgående sätt, skapar förtroende för myndigheten.

Den attityd vi har som skribenter på en myndighet färgas både av vår person och av olika styrdokument. Skatteverket har gjort en attitydundersökning som resulterat i en beskrivning av hur myndighetens anställda bör förhålla sig till medborgarna. Denna beskrivs i 4.5. Om det finns någon liknande undersökning för din myndighet är det lämpligt att du som kursledare gör en koppling till den här.

Skribentens attityd återspeglas också i hur textens innehåll valts och strukturerats för att ge relevant information. Läs mer om det i kapitel 5 om innehåll.

Språkvalet återspeglar den attityd som skribenten har till läsaren. Språket behandlas i ett eget kapitel i den här lärarhandledningen (kapitel 7) och där finns fler exempel på hur språk skapar avstånd. Det är till exempel passiva verb, substantiv i obestämd form, byråkratiska eller svåra ord samt sammansatta verb. Vikten av ett personligt tilltal finns med som ett eget stycke, 4.4.2.

För att visa att ordvalet har betydelse för vilken attityd som förmedlas kan du visa **Ppt-bild 8**.

Exempel - attityder

X-myndigheten har påbörjat en undersökning av din folkbokföring.

Anledningen till detta är att du finns med på vår lista över personer som saknar taxerad inkomst. Då vi saknar uppgifter om vad du lever av, misstänker vi att du har flyttat utomlands.

Skriva på myndighet 8

Fråga kursdeltagarna vilken attityd de tycker att den här texten förmedlar.

Kommentarer:

- Enkla, aktiva meningar som är rakt på sak och där det är tydligt vem som gör vad.
- Ordvalen blir ibland opersonliga och låter nästan otrevliga i tonen – *misstänker, du finns med på vår lista, vad du lever av.*

Ppt-bild 9 visar exempel på hur skribentens attityd syns i texten.

Vilket tonfall har texterna?

Svar emotses senast 2010-10-01.

Var vänlig lämna ditt svar senast den 1 oktober 2010.

Lämna ditt svar senast den 1 oktober 2010.

Skriva på myndighet

9

Diskutera vilken attityd som förmedlas i de tre exemplen. (Det första är mycket formellt, det mittersta vänligt, det sista mer neutralt.) Frågor att ta upp:

- Jämför tonfallen i exemplen.
- Vilken attityd tycker ni förmedlas i de olika exemplen?
- Vilket skrivsätt tycker ni är att föredra?
- Föredrar ni olika skrivsätt beroende på situation?
- Vilket skrivsätt skulle passa bäst på vår myndighet/vår avdelning?

Här finns inga givna svar utan det är själva diskussionen som är värdefull. Värt att poängtera är att det mittersta exemplet kan vara olämpligt när det rör sig om något som inte är frivilligt, till exempel i en situation där en myndighet måste få in dokumentation inom en viss tid för att kunna behandla ett ärende.

Ta svaren som utgångspunkt för en diskussion om hur viktigt det är hur vi bemöter läsarna och hur textens tonfall kan påverka mottagaren antingen positivt eller negativt.

Övning 4:4. Hur är tonen i ett svar på webben?

Kommentarer:

- Vilken känsla deltagarna får av texten beror på deras bakgrund och erfarenheter. Många uppfattar nog ändå den här texten som ganska neutral och kortfattad.
- Ordvalet är neutralt och opersonligt. Inget direkt tilltal används i texten. Ordet befolkningen skulle till exempel gå att byta ut mot ”ni som bor i Granloholm” för att få en mer vänlig och personlig ton.
- Politikern svarar inte direkt på Annikas fråga om varför vårdcentralen stängs utan går en omväg runt ämnet. Förmodligen vill politikern vända det negativa svaret till något mer positivt utan att lyckas.
- Politikern verkar inte bry sig särskilt mycket om att nå läsaren.

Övning 4:5. Tonen i ett negativt beslut.

Kommentarer:

- Vilken känsla deltagarna får av beslutsbrevet beror på deras bakgrund och erfarenheter. Många uppfattar nog ändå den här texten som ganska formell och kortfattad.
- Ett negativt beslut från Kronofogdemyndigheten kan förmodligen aldrig uppnå samma trevliga ton som ett mer positivt beslut. Diskutera gärna om ett negativt beslut överhuvudtaget kan uppfattas som vänligt.
- Språket i beslutsbrevet är formellt och byråkratiskt. I själva beslutsmeningen använder man en passiv fras som blir mycket opersonlig. Bättre hade varit att exempelvis skriva

Kronofogdemyndigheten avvisar er ansökan. Genomgående använder man formen *skall*. Ord som *skrivelse*, *inkommit*, *behörig* och *sända in* kan uppfattas som byråkratiska och formella.

- Innehållet i avsnittet som handlar om skälen till beslutet är knapphändert. Varför Kronofogdemyndigheten inte är behörig att handlägga ansökan får mottagaren inte reda på. Innehållet i avsnittet om hur man överklagar är fylligt och välstrukturerat.
- Ett stycke som informerar om vad den sökande ska göra för att få sitt ärende prövat kan med fördel läggas till.

Övning 4:6. Diskussion av tonen i en text vald av kursdeltagaren.

Du som kursledare väljer ut en lämplig text i förväg. Gör gärna övningen i bikupeform, dvs. dela in deltagarna i par eller mindre grupper och låt dem diskutera texten. Diskutera sedan gemensamt vad deltagarna kommit fram till. Upplägget för den här övningen fungerar även för bemötanden som inte är i skriftlig form.

4.4.2 Använd ett personligt tilltal

En text kan tala *med* en mottagare eller *om* en mottagare. Vilken tilltalsform som gäller på en enskild myndighet kan variera. Undersök därför först vilka regler som finns på just din myndighet. Om inget annat sägs gäller följande råd.

Visa **Ppt-bild 10**.

Tilltalsord

- Skriv *du* om du skriver till en enskild person.
- Skriv *ni* om du skriver till en juridisk person.
- Använd myndighetsnamnet omväxlande med *vi*.

Obs! Skriv alltid myndighetsnamnet i beslutsmeningar: *X-myndigheten beslutar ...*

Skriva på myndighet 10

Tilltala mottagaren med *du* om adressaten är en enskild person. På så sätt känner mottagaren att texten handlar om henne eller honom personligen. Om texten är ställd till en juridisk person (företag, myndighet, organisation) gäller *ni* som tilltalsform. Både *du* och *ni* skrivs med liten begynnelsebokstav (gemen).

Alla som skriver i tjänsten representerar alltid den egna myndigheten. Det gäller oavsett om man skriver *X-myndigheten* eller *vi*. Det sättet att skriva betyder att man syftar på den myndighet som är avsändare, inte på skribenten som privatperson.

Om skribenten använder *X-myndigheten* och *vi* som avsändare och *du* till mottagaren blir tonen mer jämbördig samtidigt som texten blir mer lättläst. Det blir den genom att exempelvis inleda med *X-myndigheten* och sedan växla tilltalsform. Det viktiga är att läsaren förstår vem det är som beslutat eller gjort en bedömning.

Det kan vara lämpligt att du särskilt tar upp vad som gäller för beslutsmeningar i samband med diskussionen om personligt tilltal. **Ppt-bild 11** visar ett exempel på en beslutsmening.

Exempel - beslutsmening

Barn- och utbildningsnämnden beslutar att Amelia Martinsson får plats i musikskolan läsåret 2010/2011.

Skriva på myndighet

11

Betona för kursdeltagarna att det är viktigt att det alltid framgår vem det är som beslutat något, till exempel Tullverket eller Kronofogdemyndigheten. Det får nämligen aldrig råda minsta tvekan om vem som har ansvar för beslutet. Observera att myndigheter kan ha olika riktlinjer för hur beslutsbrev ska skrivas. Ta därför reda på vad som gäller för just din myndighet.

Övning 4:7. Bättre tilltal.

Kommentarer:

- Texten saknar ett direkt tilltal. I stället använder man en passiv form som gör att det inte är klart vem som ska göra vad.
- Det saknas en mening med en uppmaning att betala in resterande belopp till något av kontona. Utan denna mening blir det svårt att förstå hur man ska agera.

Övning 4:8. Skriv om text – förbättra ton och tilltal.

- Låt kursdeltagarna, enskilt eller i grupp, skriva om texten med syfte att förbättra ton och tilltal.
- Diskutera sedan deras olika lösningar, till exempel vad de tycker är en lämplig nivå på ton och tilltal för att uppnå bästa resultat. Här finns inga givna svar eftersom bedömningen av situationen kan variera, men diskussionen för att komma fram till dem är viktig.
- En variant på denna övning är att direkt visa kursdeltagarna de två texterna och be dem kommentera skillnaderna och deras tänkbara effekt. Vilken av de båda varianterna tror de fungerar bäst?

4.4.3 Att be om ursäkt

Ett bra bemötande innebär att myndigheten visar respekt för läsaren genom att tilltala denna som en jämlik samtalspartner. En logisk följd av detta blir att myndigheten ber medborgaren om ursäkt om myndigheten gjort fel.

Visa **Ppt-bild 12** som inledning till en diskussion.

Exempel - ursäkt

Vi ber om ursäkt för att X-myndigheten dröjt så länge med handläggningen av detta ärende. Anledningen är att ditt brev av misstag blivit insorterat på fel plats.

Skriva på myndighet

12

1. Ska en myndighet överhuvudtaget be om ursäkt i till exempel ett beslutsbrev?
2. Varför ska myndigheter be om ursäkt respektive inte göra det?
3. Om en kollega till dig gjort ett misstag, ska du be om ursäkt i så fall å kollegans vägnar?
4. Ska du be om ursäkt å din myndighets vägnar om ett fel gjorts på central nivå i till exempel ett utskick till medborgarna?
5. Ska myndigheter förklara anledningen till ett dröjsmål?
6. Ska vi skriva ”Jag ber om ursäkt ...” eller borde det stå ”X-myndigheten ber om ursäkt ...” alternativt ”Vi ber om ursäkt ...”?

Här finns inga givna svar utan det är själva diskussionen som är värdefull.

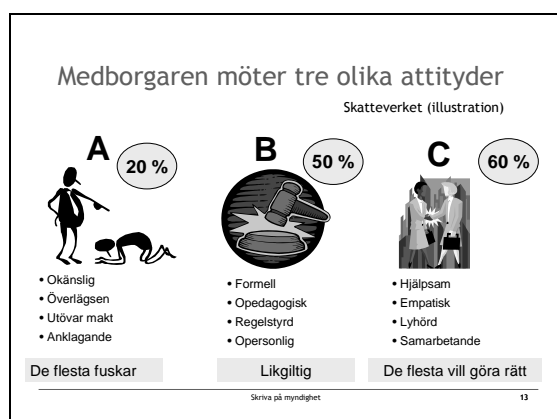
4.5 Skatteverkets attitydundersökning

För att hitta en lämplig nivå på tonfall och tilltal måste myndigheterna vara medvetna om den attityd som förmedlas i mötet med läsarna, oavsett formen för mötet. Belys detta för kursdeltagarna genom att berätta om den undersökning som Skatteverket och Kronofogdemyndigheten genomförde 2005 för att ta reda på fakta om vilka attityder man upplevde att tjänstemännen på de båda myndigheterna hade. Här följer en redogörelse för undersökningen och dess resultat. Som belysande exempel kan undersökningar från den egna eller andra myndigheter också användas.

Undersökningen riktade sig till medborgare, företag och medarbetare. Frågorna var

- vilka attityder man önskar att myndigheterna ska ha
- vilka konsekvenser de olika attityderna ger
- vad som skapar förtroende.

Resultatet av undersökningen visade att medborgare och företagare upplevde att de möttes av tre olika attityder enligt **Ppt-bild 13**. Att procentsatsen blev högre än 100 procent berodde på att fler svarsalternativ kunde anges.

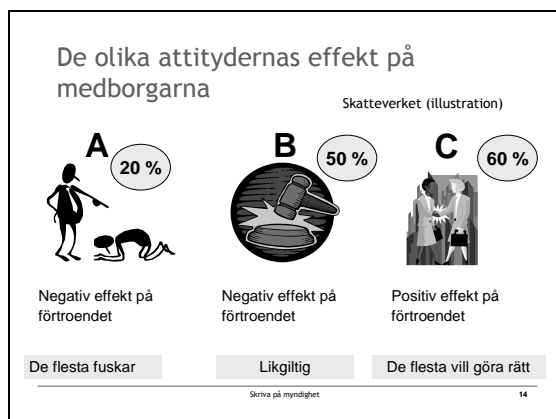


A-attityden – medborgaren upplevde att tjänstemannen var okänslig, överlägsen, utövade makt och var anklagande. Denne utgick från att de flesta personer fuskar.

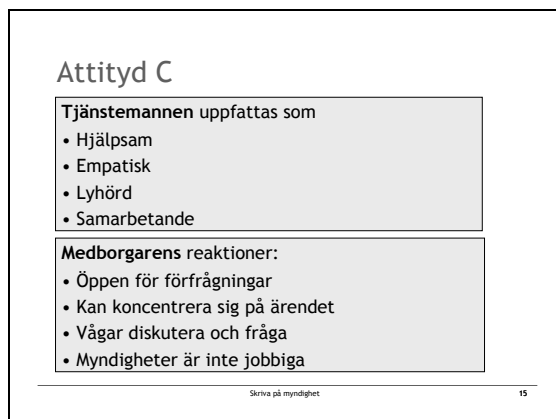
B-attityden – medborgaren möttes av en tjänsteman som var formell, opedagogisk, regelstyrd och opersonlig. Denne var likgiltig inför medborgarens situation.

C-attityden – medborgaren möttes av en hjälpsam, empatisk, lyhörd och samarbetande tjänsteman. Denne utgick från att de flesta personer vill göra rätt för sig.

Fortsätt med att visa **Ppt-bild 14**, som visar hur de olika attityderna påverkade förtroendet för de två myndigheterna.



Visa slutligen **Ppt-bild 15** som visar medborgarens reaktioner när tjänstemannen uppträdde med en C-attityd.



4.6 Checklista

Visa **Ppt-bild 16**.

Checklista

- Välj det bästa sättet att möta läsaren
- Tänk på att din text kan väcka känslor hos läsaren
- Förmedla en vänlig och hjälpsam attityd (Skatteverkets attitydundersökning)
- Använd ett personligt tilltal
- Be om ursäkt om det behövs

”Ge läsaren bara det den behöver”

5 Innehåll

Att bestämma innehållet i en text handlar om att balansera läsarens krav på texten och skribentens behov av att informera. Helt enkelt att fundera på vad som behöver vara med och vad som kan utelämnas.

Huvudregeln är att ge läsaren bara det den behöver. Samtidigt vet vi att mycket av den information myndigheterna erbjuder eller skickar ut kan behöva förklaras och exemplifieras. På många myndigheter arbetar man därför aktivt med att försöka anpassa innehållet i sina texter till den som ska läsa texten, inte till myndighetens egna behov.

Det här kapitlet handlar om hur skribenten väljer ut innehållet till sin text utifrån läsarens behov.

5.1 Exempel med kommentarer

5.1.1 Dåligt exempel

Du kan börja med att diskutera ett brev från den påhittade X-myndigheten. Du hittar brevet i övningshäftet (övning 5:1). Gå igenom det påhittade brevet med deltagarna och diskutera vad som inte fungerar med valet av innehåll. Ett annat alternativ är att diskutera en text från er egen verksamhet.

Kommentarer:

- Texten har ett tydligt avsändarperspektiv och inte ett läsarperspektiv.
- Texten innehåller för mycket och för detaljerad information om X-myndigheten.
- Texten innehåller säljande information om X-myndigheten som stör huvudbudskapet, som är att mottagaren ska fylla i enkäten.
- Texten innehåller inte information om hur personen som fått brevet har valts ut.
- Texten innehåller detaljerad information om enkäten (45 frågor), men inte information om ungefär hur lång tid det tar att fylla i den.
- Texten innehåller information om när mottagaren ska skicka in svaret, men inte vart.
- Texten innehåller information om hur mottagaren ska lämna synpunkter, men inte var man kan få svar på sina frågor om enkäten.
- Texten innehåller inte information om hur svaren behandlas, exempelvis anonymt.
- Texten innehåller inte information om huruvida man belönas för sin medverkan på något sätt.

5.1.2 Bra exempel

Fortsätt diskussionen om innehåll genom att deltagarna får läsa en text från Skatteverket. Du hittar texten i övningshäftet (övning 5:1). I texten har innehållet valts ut omsorgsfullt med fokus på läsaren. Gå igenom texten med deltagarna och diskutera vad som är bra med valet av innehåll. Ett annat alternativ är att diskutera en text från er egen verksamhet.

Kommentarer:

- Texten besvarar frågor som läsaren har när han eller hon har avslutat ett företag.
- Texten täcker in de områden som vanligen skapar problem.
- Rubriken fungerar som en introduktion till textens huvudinnehåll.
- Inledningen visar varför brevet skickats ut.
- I en checklista punktats vad som måste redovisas.

- Det finns uppgifter på slutet om hur läsaren ska hitta mer information på Skatteverkets webbplats.

5.2 Vad är syftet med texten och vilket resultat vill du uppnå?

En av de första saker skribenten bör göra är att fundera över vad som är syftet med texten och vilket resultat han eller hon vill uppnå med sin text.

Visa **Ppt-bild 18** och diskutera med deltagarna hur svaret på frågorna påverkar innehållet.

Frågor om texten

- Vad är syftet med texten, varför skriver jag texten?
- Vad vill jag med texten, vilket resultat vill jag uppnå?
- Varför ska läsaren läsa min text?
- Vad är huvudbudskapet?

Skriva på myndighet 18

Syftet med en text kan exempelvis vara att

- sprida kunskap om en ny lag eller förordning
- påverka läsaren att byta åsikt
- påverka läsaren att agera på ett visst sätt
- informera om rutiner
- informera om ett beslut
- ge instruktioner.

Det resultat som skribenten vill uppnå kan vara att

- läsaren ska agera eller reagera på ett visst sätt: skicka ett brev svar på en fråga från myndigheten, använda en e-tjänst för att anmäla något, göra ett val, spara informationen för att använda den senare, skicka in deklARATIONEN etc.
- läsaren ska ta till sig innehållet och genom detta få ny kunskap: läsa regler och rutiner för att kunna ta ställning till sin egen situation eller läsa instruktioner för att veta hur man ska agera.

Övning 5:2. Jämför två versioner av brevet från Bolagsverket.

Jämför två versioner av ett brev om adressändring från Bolagsverket. Låt deltagarna fundera på vilket brev som tydligast talar om vad läsaren ska göra efter att ha läst brevet.

Kommentarer:

- Det är tydligare i version 2 vad läsaren ska göra efter att ha läst brevet.
- I version 2 finns en huvudrubrik som berättar vad brevet innehåller.
- Version 2 är uppdelad i stycken vilket gör innehållet lättare att ta till sig: I första stycket berättar myndigheten vad som har hänt i ärendet och varför brevet skickats ut. I andra stycket berättar de att mottagaren inte ska göra något om ändringen är riktig. Berätta gärna för deltagarna att det är det vanligaste förväntade resultatet på brevet. I tredje stycket berättar de vad mottagaren ska göra om ändringen inte är riktig.
- Det finns ny information i version 2 om varför brevet skickas ut och att brevet skickas till den gamla adressen.

Övning 5:3. Vad ska läsaren göra?

Låt deltagarna läsa igenom nyheten från Täby kommuns webbplats och diskutera vad skribenten vill att läsaren ska göra efter att ha läst texten. Diskutera också gärna vad deltagarna grundar sina synpunkter på och hur skribenten har byggt upp texten.

Kommentarer:

- Det är lätt att tänka att skribenten vill att läsaren ska börja använda Täby kommuns e-tjänster efter att ha läst texten. Samtidigt är texten inte skriven som en direkt uppmaning, utan berättar mer om Täbys satsning på e-tjänster. Först på slutet kommer en länk till e-tjänsterna.
- I stället är nog syftet att framhålla Täby som en framtidskommun. Läsaren bör alltså ha ändrat uppfattning om Täby kommun som ett resultat av läsningen. Vi ser det bland annat i stycke 1, där det står att ”Täby tar täten bland Sveriges kommuner”. I citaten framhålls detta också. Man beskriver dessutom vilka fördelarna är med e-tjänsterna för kommuninvånarna och för handläggarna.

5.3 Ta reda på vem läsaren är och vilka behov den har

För att skribenten ska lyckas med att förmedla ett budskap måste han eller hon anpassa innehållet till den som ska läsa texten. Men hur gör man det? För att kunna anpassa sig till läsaren måste man veta något om den personen. Det blir nästa steg för skribenten.

I många fall vänder sig skribenten till en hel grupp av läsare som kan vara mer eller mindre okända för skribenten och som dessutom kan vara ganska olika varandra. Det är också vanligt att skribenter vänder sig till en enda läsare som skribenten inte vet något om.

Många gånger vet skribenten vem hon eller han skriver till. Kanske svarar skribenten på ett e-brev från en kollega eller skriver ett pm som ska läsas av ledningsgruppen. Då handlar det om att samla på sig kunskap som man själv har om just den eller de läsarna.

Vem läsaren är och vilka behov den personen har påverkar vilket innehåll skribenten ska ta med i texten.

Visa **Ppt-bild 19** och diskutera med deltagarna hur svaren på frågorna påverkar innehållet.

Frågor om läsaren

- Hur gammal är läsaren?
- Vad gör läsaren - arbetar, studerar, är pensionär?
- Vilka kunskaper har läsaren i svenska?
- Är läsaren insatt i det område jag ska skriva om?
- Vad vet läsaren redan om det jag ska skriva om?
- Hur lång tid har läsaren på sig att läsa texten?
- Kommer läsaren att läsa noggrant eller skumma igenom texten?
- Har läsarna liknande bakgrund och kunskaper eller finns det stora skillnader i gruppen?

Skriva på myndighet 19

Kommentarer:

- Hur gammal läsaren är kan påverka kunskaperna om världen och om det ämne som texten handlar om. Men här får man tänka på att inte generalisera för mycket. Det kan finnas stora skillnader till exempel mellan jämnåriga.
- Vad läsaren har för sysselsättning kan påverka vad han eller hon vet om ämnet. En person som jobbar inom vården har naturligtvis större kunskaper om sjukvård än en person som aldrig jobbat inom vården.

- Läsarens kunskaper i svenska och hur van han eller hon är vid att läsa påverkar mängden information som läsaren kan ta till sig. En ovan läsare har svårare att tillgodogöra sig stora mängder information och att förstå vad som är viktigt i en text.
- Om läsaren är insatt i området, behöver skribenten inte ta med all bakgrundsinformation. Det som är självklart för läsaren behöver man inte upprepa. Hur insatt läsaren är påverkar också skribentens ordval och användningen av fackord. Läs mer om det i kapitel 5, Språket – meningar och ord.

Visa **Ppt-bild 20** och diskutera hur Vägverket har anpassat innehållet i ett svar på en fråga hämtad från deras webbplats för barn, ”Hitodit”. Låt också deltagarna fundera på om Vägverket har lyckats med sitt svar. Varför/Varför inte?

**Varför använder man reflexer på natten?
Kan inte bilarna se de som går? (Nicklas 8 år)**

Svar: Det är mycket svårare att se den som går när det är mörkt än när det är ljus. Med reflex i mörker syns du på ungefär 125 meters håll. Det gör att bilföraren har tid på sig att sakta in eller stanna.

Om du inte har reflexer och har mörka kläder ser inte föraren dig förrän bilen är 20-30 meter från dig. Risken att bli påkörd av en bil är tre gånger så stor i mörker. Reflexer är därför ett enkelt och billigt sätt att minska risken. Godkända reflexer kan du köpa till exempel på apoteket.

(Källa: Trafikverkets webbplats för barn, www.vv.se/hitodit, 2010-11-16)

Skriva på myndighet 20

Kommentarer:

- Vägverket svarar inte direkt på den andra frågan som Nicklas ställer. Detta kan vara problematiskt för läsaren.
- Svårt att förstå information om hur stor risken är att bli påkörd.
- Som läsare saknar man en enkel förklaring av hur en reflex fungerar.
- Vad är godkända reflexer? Svårt att veta för ett barn?

Om man som skribent tycker det är svårt att anpassa innehållet till läsaren kan det hjälpa att tänka sig en konkret läsare som får representera gruppen.

Övning 5:4. Vem är läsaren?

Låt deltagarna försöka besvara frågorna om läsarna utifrån de fyra olika situationerna. I den första situationen ska de föreställa sig att läsaren är elev i en gymnasieskola i området, i den andra en företagare som precis har öppnat en matbutik i området etc.

5.4 Besvara läsarens frågor – både uttalade och troliga

Ett sätt att hitta rätt innehåll är att skribenten tidigt funderar på vilka frågor som läsaren kan ha om ämnet. Läsaren behöver ju få svar på sina frågor efter att ha läst texten. Här måste skribenten försöka sätta sig in i läsarens situation och gå utanför det egna perspektivet. Det svåra är att inte fokusera på vad den egna myndigheten har behov av att meddela, utan på vad läsaren vill och behöver veta.

Om läsaren inte får svar på sina frågor kan han eller hon känna sig illa bemött av myndigheten och så ska det inte vara. Dessutom kommer han eller hon kanske att kontakta myndigheten i onödan för att få svar på sina frågor.

Ett vanligt exempel är myndigheternas beslutsbrev. På X-myndigheten tycker medarbetarna att det är viktigt att ”allt är med”. De vill redovisa den egna arbetsgången och hur de kom fram till beslutet. Dessutom vill de ta med alla lagparagrafer för att vara på den säkra sidan ifall beslutet

kommer att överklagas och hamna hos en domstol. Först beskriver X-myndigheten därför ärendet i detalj och inte förrän i slutet kommer informationen om själva beslutet. Information om hur läsaren ska göra om han eller hon har frågor har X-myndigheten glömt att skriva. De resonerar som om beslutsbrevet skulle vara självinstruerande.

Visa **Ppt-bild 21** och **Ppt-bild 22**. På dessa bilder står en del av de frågor som läsaren kan ha. De kan hjälpa skribenten att välja ut och prioritera innehållet. Diskutera vilka ytterligare frågor som läsaren kan ha. Stämmer frågorna för de läsare som din myndighet har?

Läsarens troliga frågor

- Varför får jag det här brevet eller informationen?
- Är det ett beslut, en allmän information eller en begäran om någon handling?
- Vad innebär informationen för mig?
- Vad vill myndigheten att jag ska göra nu? Skicka in en handling, eller ...?
- När och hur ska jag göra det som myndigheten förväntar sig?
- Vart ska jag vända mig för att få veta mer?

Skriva på myndighet 21

Läsarens troliga frågor om beslutsbrev

- Vad blev det för beslut?
- Vad innebär beslutet för mig?
- Varför fick jag inte/fick jag som jag ville?
- Vad ska jag göra nu?
- När och hur ska jag göra det som myndigheten förväntar sig av mig?
- Vart vänder jag mig om jag vill veta mer?
- Vilka uppgifter har myndigheten fått?
- Har myndigheten uppfattat uppgifterna rätt?
- Vad säger lagen?
- Vem har fattat beslutet?
- Kan jag begära omprövning av beslutet eller överklaga?
- Hur begär jag omprövning av beslutet eller överklagar?

Skriva på myndighet 22

Alla frågor är säkert inte lika intressanta för läsaren och det måste påverka vilket innehåll skribenten tar med. Dessutom påverkar det strukturen i texten. Läs mer om detta i kapitel 6: Texten som helhet.

Visa **Ppt-bild 23** som är en lista med tips om att välja ut innehåll.

Tänk så här om innehållet

- Skriv om det som läsaren vill veta.
- Skriv om det som läsaren behöver veta för att agera som du vill.
- Ta med mer om det som läsaren är mest intresserad och mindre om det som läsaren inte är så intresserad av.
- Skriv inte om det som läsaren redan vet.
- Skriv inte om det som läsaren inte behöver veta.

Skriva på myndighet 23

Övning 5:5. Får läsaren svar på sina frågor?

Låt deltagarna diskutera om läsaren får svar på sina troliga frågor i detta beslutsbrev.

Du kan också med fördel ta med – eller låta deltagarna ta med – ett av era beslutsbrev eller andra brev och diskutera om läsaren får svar på sina frågor.

Övning 5:6. Får läsaren svar på sina frågor?

Låt deltagarna diskutera om läsaren får svar på sina troliga frågor i detta beslutsbrev.

Övning 5:7. Är innehållet anpassat till läsaren?

Låt deltagarna diskutera innehållet i e-postsvaret.

Övning 5:8. Vilket innehåll ska vara med i brevet?

Låt deltagarna skriva stolpar till en text utifrån den givna situationen. Uppmana dem att använda kunskapen om en tänkt läsares behov, kunskaper och troliga frågor.

Du kan också beskriva en situation som finns i er verksamhet och låta deltagarna diskutera utifrån denna.

5.5 Skriv sakligt och avgränsa innehållet

Innehållet ska självfallet alltid vara sakligt korrekt. Men det räcker inte. Det är också viktigt att skribenten håller sig till ämnet och bara skriver om sådant som hör till saken och passar in i sammanhanget. Onödiga utvecklingar skymmer sikten för läsaren så att det väsentliga inte syns tillräckligt tydligt. Då kan läsaren tolka innehållet på fel sätt.

Det är en mycket större utmaning att begränsa sig till det viktigaste och hålla sig till ämnet än att flöda ut i ord som inte ger något mervärde för läsaren. Det är alltså den som skriver som ska arbeta med texten och visa vad som är väsentligt att veta – inte läsaren. Skribenten bör se till att det är fokus på huvudbudskapet. Läsaren ska direkt förstå vad som är den viktigaste informationen.

Det kan exempelvis vara direkt störande om skribenten i texten redovisar sitt eget eller myndighetens arbete i detalj. Det är sällan speciellt intressant för läsaren och kan stå i vägen för läsarens förståelse av sakfrågan. Inte heller bör man berätta om självklarheter. Det kräver dock att skribenten gjort sitt bakgrundsjobb ordentligt och vet vad läsaren kan tänkas uppfatta som självklart.

På **Ppt-bild 24** får deltagarna tips på hur de skriver sakligt och avgränsar innehållet.

Skriv sakligt och avgränsa innehållet

- Se till att den sakliga informationen är korrekt.
- Ta bara med sådant som hör till sakfrågan.
- Sväva inte ut i onödiga utvecklingar.
- Redovisa inte ditt eller myndighetens arbete i detalj.
- Berätta inte om självklarheter.

Tänk på att för mycket information kan skymma huvudbudskapet!

Skriva på myndighet 24

Övning 5:9. Förbättra e-brevet.

Låt deltagarna arbeta om e-brevet eller något annat brev som de tagit med sig (brev, beslutsbrev eller e-brev).

5.6 Förklara skälen och beskriv konsekvenserna

Ofta behöver skribenten lägga extra kraft på att förklara det som är svårt. Innehållet i ett beslutsbrev är ibland så svårt att läsaren inte förstår varför myndigheten har beslutat som den gjort, alltså skälen till beslutet, och vad beslutet innebär för läsaren. Här är det viktigt att skribenten tar på sig ”läsarglasögonen” och förklarar pedagogiskt. För den som jobbar på myndigheten kan skälen och konsekvenserna kännas självklara, men så behöver det inte vara för läsaren.

Visa **Ppt-bild 25** med några tips som handlar om att förklara skäl och beskriva konsekvenser:

Beskriv konsekvenser och skäl

- Gå igenom varje skäl för sig – håll isär resonemangen.
- Beskriv de konsekvenser som gäller just din läsare.
- Utgå från läsarens egna kunskaper om ämnet.
- Se upp för luckor i ditt resonemang.
- Använd förklarande exempel om ditt resonemang kan vara svårt att förstå.

Skriva på myndighet 25

Övning 5:10. Är beskrivningen av skälen tillräcklig?

Låt deltagarna ta med egna beslutsbrev till utbildningen och diskutera om skälen de beskrivit är tillräckliga för att läsaren ska förstå varför beslutet blev som det blev.

5.7 Skriva en eller flera texter?

Om läsekretsen är mycket sammansatt och med många olika behov kanske det inte räcker med en enda text som uppfyller allas krav. En möjlig lösning är då att skriva flera olika texter. Så gör till exempel riksdagen som presenterar sina beslut både på vanlig svenska och på lättläst svenska.

En annan lösning är att skriva en lätt text och bifoga djupare information. Så är det vanligt att göra på webben, där en begriplig sammanfattning kan stå i fokus och där läsaren kan välja att läsa fördjupande texter om han eller hon vill veta mer.

5.8 Checklista

Visa **Ppt-bild 26**.

Checklista

- Fundera över textens syfte och vilket resultat du vill uppnå med texten.
- Ta reda på vem läsaren är och vilka behov han eller hon har.
- Besvara läsarens frågor – både uttalade och troliga.
- Skriv sakligt och avgränsa innehållet.
- Förklara skälen och beskriv konsekvenserna.
- Skriv flera olika texter om det behövs.

Skriva på myndighet 26

”Hjälp läsaren hitta vägen genom texten”

6 Texten som helhet

Ett vanligt råd är att det ska löpa en röd tråd genom hela texten. Det betyder att skribenten ska skriva på ett sätt som gör att läsaren lätt kan orientera sig i texten, det vill säga följa resonemangen och förstå hur saker och ting hänger ihop.

Det här kapitlet handlar om hur en text blir både sammanhängande och överskådlig för läsaren.

6.1 Exempel med kommentarer

6.1.1 Dåligt exempel

Ppt-bild 28 visar en osammanhängande text med temat Emmas julafton.

Emmas julafton, version 1

Emma var hos sin farmor på julen. Hon var 8 år. De åt gröt med mandel i på julafton. De gav varandra julklappar. Hon fick Ronja rövardotter av farmor. Emmas mamma låg på sjukhus. Emmas pappa bodde i Singapore. Han ringde på julafton och önskade god jul. Farmor somnade i sin fåtölj. De hade så roligt tillsammans. De spelade Fia. Hon läste i boken på kvällen. Det var för tre år sedan. Emma fick mandeln i gröten. Spännande bok, hann Emma tänka innan hon somnade.

Skriva på myndighet 28

Diskutera vad det är som gör att texten inte hänger ihop till en bra helhet, och hur den kan bli bättre. Du kan till exempel fråga deltagarna:

- Går det att förstå texten?
- Hur skulle den kunna bli bättre?

Kommentarer:

När ni diskuterar kan du gärna nämna att en osammanhängande text tvingar läsarna att lägga ner onödigt mycket tid på att förstå den. Det är i stället skribenten som ska lägga ner tid på skrivandet så att läsaren inte behöver anstränga sig mer än nödvändigt.

6.1.2 Bra exempel

Ppt-bild 29 visar ett förslag på hur den första texten kan bli bättre. Låt deltagarna jämföra bilderna 28 och 29, och kommentera vad som har hänt med texten och vad det är som gör den mer sammanhängande.

Emmas julafton, version 2

När Emma var 8 år, firade hon jul utan sina föräldrar. Det var för tre år sedan och då låg hennes mamma på sjukhus och pappan bodde i Singapore. Emma firade jul hos farmor i stället. De hade så roligt tillsammans.

På julafton ringde pappa och önskade god jul. Sedan spelade Emma och farmor Fia innan de åt gröt med mandel i. Det var Emma som fick mandeln. De gav varandra julklappar också, och Emma fick en bok som heter Ronja rövardotter av farmor. På kvällen, när farmor somnat i sin fåtölj, läste Emma i boken. Spännande bok, hann Emma tänka innan hon också somnade.

Skriva på myndighet

29

Kommentarer:

Texten i den första bilden är hackig och osammanhängande men läsaren kan ändå förstå att den handlar om en annorlunda julafton i Emmas liv. Det som däremot är svårt för läsaren är att få en bild av helheten och se den framför sig. I den andra bilden blir helheten tydligare genom styckeindelningen, ordningen mellan meningarna och genom ord som *i stället*, *sedan* och *också*.

6.2 Visa textens huvudtema

En text bör utformas så att läsaren snabbt och lätt kan få en uppfattning om vad som är huvudtemat, alltså vad texten handlar om i stort.

Visa **Ppt-bild 30** som är ett exempel på huvudtema.

CSN:s service bättre än någonsin

Aldrig tidigare har CSN varit så tillgängligt. Svarstiderna i telefon är rekordsnabba. Samtidigt är servicenivån mycket god när det gäller både handläggningstider och svar på e-brev.

I genomsnitt tog det två minuter och fem sekunder för CSN att svara i telefon under 2007. Det är en förbättring med 30 sekunder jämfört med 2006. Resultatet är det bästa som uppnåtts någonsin i CSN:s mätningar.

Ny årsredovisning
Det goda resultatet presenteras i CSN:s årsredovisning för 2007, en handling som i dag skickas till regeringen. Orsaken till framgångarna är ett mångårigt förbättrings- och utvecklingsarbete.

– Vi är både glada och stolta över det vi uppnått. Det goda resultatet beror på medarbetarnas engagemang, tydligare regler och regeltillämpning samt en bättre planering och styrning av vår verksamhet, säger CSN:s generaldirektör Kerstin Borg Wallin.

(Källa: www.csn.se, 2010-11-16, publicerad: 2008-02-22 08:57)

Skriva på myndighet

30

Diskutera gemensamt vad som är textens huvudtema, det vill säga att CSN har god service.

Visa sedan **Ppt-bild 31**.

CSN:s service bättre än någonsin

Aldrig tidigare har CSN varit så tillgängligt. Svarstiderna i telefon är rekordsnabba. Samtidigt är servicenivån mycket god när det gäller både handläggningstider och svar på e-brev.

I genomsnitt tog det två minuter och fem sekunder för CSN att svara i telefon under 2007. Det är en förbättring med 30 sekunder jämfört med 2006. Resultatet är det bästa som uppnåtts någonsin i CSN:s mätningar.

Ny årsredovisning
Det goda resultatet presenteras i CSN:s årsredovisning för 2007, en handling som i dag skickas till regeringen. Orsaken till framgångarna är ett mångårigt förbättrings- och utvecklingsarbete.

– Vi är både glada och stolta över det vi uppnått. Det goda resultatet beror på medarbetarnas engagemang, tydligare regler och regeltillämpning samt en bättre planering och styrning av vår verksamhet, säger CSN:s generaldirektör Kerstin Borg Wallin.

Skriva på myndighet

31

Texten är en del i ett pressmeddelande som CSN publicerat på sin webbplats¹⁰. Gå igenom hur texten är uppbyggd med deltagarna, vilket kan vara en bra grund inför kommande delar i det här kapitlet.

Kommentarer om textens innehåll och dess teman:

1. Textens huvudhuvudtema är *CSN:s goda service* som resulterat i deras bästa verksamhetsresultat någonsin. Att deras service är bättre än någonsin framhävs tydligt i huvudrubriken och etsas därmed effektivt in i läsarens minne. Textens huvudtema återkommer sedan i olika varianter i texten.
2. Ingressen, dvs. stycke 1, innehåller en sammanfattning av hela pressmeddelandet. Här lyfter CSN fram sin goda tillgänglighet i form av rekordsnabba svarstider i telefon och en mycket god servicenivå för handläggningstider och svar på e-brev.
3. I stycke två väljer sedan CSN att utveckla texten om sin goda service från stycke 1. Det gör de genom att särskilt lyfta fram och detaljerat kommentera sin telefonservice. Texten mynnar sedan ut i att svarstiderna är det bästa resultatet som CSN någonsin uppnått, vilket stod redan i rubriken.
4. I stycke tre fortsätter CSN att knyta an till resultatet från stycke två och varför det är så bra. Stycket inleds med en rubrik: *Ny årsredovisning*. Här kunde CSN i stället ha lyft fram sitt goda resultat än en gång genom att t.ex. skriva: *CSN rapporterar sitt goda resultat till regeringen*. Därmed tar de inte tillfället i akt att förstärka budskapet och hjälpa läsaren att komma ihåg textens huvudtema. Stycket mynnar sedan ut i ett citat av en nöjd generaldirektör som återigen betonar CSN:s goda resultat.

Knyt ihop resonemanget om huvudteman genom att jämföra och diskutera CSN-exemplet med texterna i Ppt-bilderna 30 och 31.

Övning 6:1. Visa textens huvudtema.

Diskutera det övergripande temat i en eller flera texter som deltagarna eller du själv har tagit med till utbildningen.

6.3 Skapa en tydlig struktur

I exemplet från CSN har texten en tydlig struktur. Diskutera med deltagarna vilka fördelar en välstrukturerad och överskådlig text har, som till exempel att en bra struktur lyfter fram och gör budskapet och innehållet mer synligt. Andra fördelar med en mottagaranpassad struktur är att läsaren lättare kan

- sortera informationen
- förstå vad som är viktigt och mindre viktigt i texten
- skumläsa texten
- minnas texten
- hålla fokus på texten
- förbereda sig på vad som ska komma senare i texten.

Visa **Ppt-bild 32** som är ett exempel på struktur.

¹⁰ www.csn.se/press/pressmeddelanden/1.3370. Hämtat 2010-04-27.

Exempel – struktur

Hur du överklagar till länsrätten

Om du vill överklaga stadsdelsnämndens beslut, ska du skriva till länsrätten i Stockholms län och klaga över beslutet. Skrivelsen ska dock lämnas eller skickas till stadsdelsnämnden.

Nämnden eller den tjänsteman som fattat beslutet ska först ta ställning till om beslutet ska ändras. Om beslutet inte ändras som du önskar, skickas överklagandet vidare till länsrätten i Stockholms län.

För att länsrätten ska kunna behandla överklagandet måste skrivelsen ha kommit in till stadsdelsnämnden inom tre veckor från den dag du fick det av beslutet. Om sista dagen för överklagande infaller på lördag, söndag eller helgdag, midsommarafton, julafton, eller nyårsafton räcker det att besvärshandlingen kommer in nästa vardag.

I skrivelsen ska du tala om vilket beslut du överklagar. Ange datum för beslutet och vad beslutet handlar om. Du ska också tala om varför du anser att beslutet ska ändras och vilken ändring du vill ha. Skicka även med sådant som du anser ha betydelse för bedömningen och som du inte har lämnat in tidigare.

Skriva på myndighet

32

Diskutera strukturen. Är den bra? Kan den bli bättre? I så fall hur?

Kommentarer:

- I det här exemplet har texten en huvudrubrik och är indelad i stycken.
- Vissa ord upprepas, till exempel *stadsdelsnämnden* och *nämnden* liksom *skriva* och *skrivelsen*.

Visa sedan **Ppt-bild 33**. Låt deltagarna jämföra denna text och föregående. Diskutera vilka fördelar respektive nackdelar de båda texterna har. I vilken text är det lättast att hitta viktig information? Hur fungerar rubriken? Är det bra med fetstil? Är det bra med en punktlista?

Exempel – struktur

Hur du överklagar ett beslut

Om du inte är nöjd med ett beslut som stadsdelsnämnden har fattat, ska du skriva till länsrätten i Stockholms län och klaga över beslutet. **Brevet ska du lämna eller skicka till stadsdelsnämnden.**

I brevet ska du

- skriva ditt namn och personnummer, adress och telefonnummer
- ange vilket beslut som du överklagar
- tala om vad beslutet handlar om
- ange datum för stadsdelsnämndens beslut
- förklara varför du tycker att beslutet ska ändras och vilken ändring du vill ha
- skicka med sådant som du tycker är viktigt för att beslutet ska bli riktigt
- avsluta med din namnteckning.

Skriva på myndighet

33

Kommentarer:

Punktlistan gör innehållet mer överskådligt och gör att läsaren lättare kan se vilka uppgifter som behövs.

Övning 6:2. Skapa en tydlig struktur.

Låt deltagarna fundera över strukturen i texten och diskutera den.

Kommentarer:

Du kan till exempel fråga

- Är ordningen den rätta?
- Är det något ni vill ändra och i så fall vad?
- Vilken ordning verkar vara bäst för läsaren?

Diskutera också vilka misstag som läsaren eventuellt kan råka göra när de olika arbetsmomenten inte står i följd.

6.4 Börja med det viktigaste eller mest välkända

Genom en enkelt formulerad inledning kan läsaren lättare förstå de fortsatta och kanske mer invecklade resonemangen. En välstrukturerad text bör inledas med det som är viktigast eller mest välkänt för läsaren. Då kan läsaren lättare uppfatta budskapet, till exempel om ett beslut är positivt eller negativt. Detaljer och förklaringar kan komma senare.

Ett textstycke kan inledas med en mening som sammanfattar innehållet i resten av stycket. En sådan mening brukar kallas nyckelmening. En längre text bör inledas med en sammanfattning av det viktigaste innehållet.

Diskutera varför det är bra att börja med det som är viktigast eller mest välkänt för läsaren!

Visa **Ppt-bild 34**. Det första exemplet är en inledning i ett vanligt brev från Försäkringskassan. Det andra visar inledningen i ett beslutsbrev från Försäkringskassan.

Två inledningar där läsaren kan känna igen sig i texten

Sjukpenning
Du får det här brevet därför att du har skickat in ett läkarutlåtande till oss.

Föräldrapenning
Beslut
Försäkringskassan har beslutat att du får föräldrapenning enligt grundnivån, 180 kronor per dag för de första 180 dagarna som du tar ut föräldrapenning. För de resterande 210 dagarna får du 280 kronor per dag.

Skriva på myndighet 34

Kommentarer:

I det första exemplet är det hänvisningen till läkarutlåtandet som gör att läsaren känner igen sig. Det är en bra början. Sedan kan skribenten fylla på med mer komplicerat innehåll.

Diskutera. Hur är det på din myndighet? Börjar ni med det som är viktigast eller mest välkänt för läsaren?

Övning 6:3. Börja med det viktigaste eller mest välkända.

Exemplet kommer från Skatteverket. Vad tycker deltagarna är viktigast för läsaren? Låt dem rangordna efter ”viktighetsgrad”. Det är mycket möjligt att svaren varierar. Det viktiga med övningen är att deltagarna sätter sig in i läsarnas situation så att de också kan få förståelse för hur de ska strukturera texter på den egna myndigheten.

6.4.1 Börja med en nyckelmening

Ett textstycke kan inledas med nyckelmening, som sammanfattar innehållet i stycket.

Visa **Ppt-bild 35** där nyckelmeningarna är markerade med fetstil.

Exempel – nyckelmeningar

Vi läser långsammare på skärm än på papper. Ögat får anstränga sig mer. Enligt undersökningar som gjorts av läshastigheten hos olika personer tar det i genomsnitt ca 25 procent längre tid att läsa en text på skärm.

Vi läser också på ett annat sätt när vi läser på skärm än på papper. Vid skärmläsning är synfältet begränsat. Vi ser bara det som står på skärmen. Därför skumläser vi och hoppar otåligt fram och tillbaka i texten för att hitta det vi söker. Läsnings på papper innebär däremot ett lugnare tempo. Vi har en bättre överblick, ser sammanhang lättare och vet var texten börjar och slutar.

Texter på skärm ställer därför stora krav på överskådlighet. Det är viktigare att använda tydliga rubriker, kärnmeningar som lyfter fram det viktiga i styckena, punktlistor och uppställningar. Det är också viktigt att skriva kort och enkelt! Långa och krångliga meningar passar inte i texter som ska läsas på skärmen.

(Källa: "Att skriva bättre texter", Ehrenberg-Sundin m.fl.)

Skriva på myndighet

35

Kommentarer:

I det här exemplet binder kärnmeningarna ihop texten till en helhet. Tack vare kärnmeningarna är det lätt att uppfatta skillnaderna mellan att läsa på datorskärm och att läsa på papper.

6.4.2 Börja med en sammanfattning

Ett annat sätt att inleda en text är att börja med en sammanfattning av det viktigaste innehållet. Syftet med sammanfattningen är att läsaren ska få hjälp att förstå helheten. Ett annat syfte kan vara att väcka läsarens intresse för texten. Att sammanfattningen står i inledningen innebär inte att den ska skrivas först. Det viktiga är att sammanfattningen placeras i början.

En tumregel är att det ska finnas en sammanfattning om texten är längre än en A4-sida.

Visa **Ppt-bild 36**. Bilden visar vad som är viktigt att tänka på när det gäller sammanfattningar.

En sammanfattning ska

- stå först
- vara kort
- lyfta fram de viktigaste huvudtankarna i texten
- svara på frågor som *vem, vad, hur, när, var* och *varför*.

Skriva på myndighet

36

Diskutera gärna hur den egna myndigheten gör. Skriver ni sammanfattningar? Skulle myndighetens texter bli bättre om de börjar med en sammanfattning?

Ppt-bild 37 visar ett exempel på en inledande sammanfattning.

Exempel - inledande sammanfattning

Rabatter och försäkringar

Du som studerar kan få olika rabatter och erbjudanden. Du har också ett försäkringslydd som gäller när du studerar. Om du ska studera utomlands, kan du teckna en speciell försäkring.

Rabatter

För att kunna utnyttja rabatterna krävs i regel att du kan uppvisa ett kort som styrker att du studerar och har rätt till förmånen. Det finns tre olika kort:

- Studentkortet
- Mecenatkortet
- CSN-kortet.

Försäkringar

Om du studerar i Sverige på en svensk högskola eller vid ett svenskt universitet, omfattas du av en allmän personskadeförsäkring. Försäkringen har tecknats av CSN med Kammarkollegiet för högskolornas och universitetens räkning.

Du som studerar utomlands kan teckna CSN:s utlandsförsäkring. Det är en försäkring som CSN har tagit fram tillsammans med försäkringsmäklaren Marsh Mc Lennan.

(Källa: www.csn.se, 2008-02-06)

Skriva på myndighet

37

Kommentar:

Första stycket, ingressen, sammanfattar innehållet i hela texten.

Övning 6:4. Börja med en sammanfattning.

Ta med en text till utbildningen, exempelvis ett pm eller ett beslut. Låt deltagarna skriva en inledande sammanfattning.

6.5 Skriv överskådligt

Det är viktigt att läsaren får en god överblick över innehållet i texten. Överblick skapar man exempelvis genom att skriva rubriker, dela in texten i stycken och använda punktlistor.

6.5.1 Skriv rubriker

Rubrikerna kan ses som textens vägvisare. När det finns rubriker kan

- läsaren lättare hitta det som han eller hon är särskilt intresserad av
- skribenten lättare hålla sig till ämnet och inte brodera ut texten i onödan
- läsaren lättare uppmärksamma och komma ihåg nyckelord när de sedan återkommer i texten
- skribenten se till att varje avsnitt bara innehåller den information som rubriken visar.

Ppt-bild 38 visar de viktigaste sakerna att tänka på om rubriker.

Rubriker

- Skriv informativa rubriker som motsvarar innehållet i texten.
- Undvik ord som *viktig*, *information* och *angående*.
- Använd gärna verb i rubrikerna.
- Undvik facktermer i rubrikerna.

Underrubrikerna ska

- förbereda läsaren på vad som ska komma
- göra det lättare att orientera sig i texten
- ge läsaren möjlighet att ta en läspaus mellan avsnitten.

Skriva på myndighet

38

Kommentarer till bilden:

- Rubrikerna ska beskriva det efterföljande innehållet på ett tydligt sätt. Därför ska man undvika vaga rubriker, som till exempel *Allmänt* och *Allmän bakgrund*.
- Förståelsen ökar om rubrikerna innehåller verb. Det är alltså bättre att skriva *Så här överklagar du* än *Överklagande*.
- Ord som *viktig*, *information* och *angående* tillför inget innehåll till rubriken. Börja i stället rubriken med ett innehållsrikt ord.

Ärendemeningen i ett beslutsbrev ska visa vilken typ av ärende det är fråga om och vad det handlar om, till exempel *Din ansökan om sjukpenning* eller *Din begäran om att få uppgifter från x-registret*.

Ofta finns det fasta rubriker i beslutsmallar till exempel *Beslut*, *Skäl för beslut*, *Bakgrund*, *Beskrivning* och *Överklagande*. (De kan variera hos olika myndigheter.) Se till att respektive avsnitt bara innehåller den information som rubriken visar och inget annat.

Ppt-bild 39 visar några exempel på bra och mindre bra rubriker. Hämta gärna exempel på bra och dåliga rubriker i er egen verksamhet.

Exempel - rubriker	
Skriv så här	Skriv inte så här
Så här överklagar du	Överklagande
Hur startar jag ett företag?	Företag
Ändra registrerade uppgifter	Ändring av uppgifter
Undvik dubbla betalningar	Dubbla betalningar

Skriva på myndighet 39

Kommentarer:

Rubrikerna i den vänstra spalten har verb, vilket gör rubriken mer informativ. Diskutera också skillnaden mellan rubrikerna *Hur startar jag ett företag?* och *Företag*. Som svar kan du till exempel säga att den senare rubriken har en hög abstraktionsnivå och därför är den inte lika informativ för läsaren som *Hur startar jag ett företag?*

Övning 6:5. Skriv rubriker.

Låt deltagarna lägga till huvudrubrik och underrubriker i texten. Diskutera vilken effekt rubrikerna har utifrån läsarens perspektiv.

6.5.2 Dela in texten i stycken

En text som är indelad i stycken är mer överskådlig och läsaren får också möjlighet till en liten paus i läsningen. Varje stycke ska bara ha ett huvudämne eller tema. Om det är möjligt bör det också finnas en övergång mellan styckena. En sådan övergång kan skribenten skapa med ord som binder ihop texten. (Se avsnitt 6.6 Använd ord som binder ihop texten.)

Alltför korta stycken gör texten hackig och då blir det svårare för läsaren att förstå sambanden i texten. Texten blir också mer monoton och enformig.

Diskutera styckeindelning, till exempel varför man styckeindelar (underlätta för läsaren) och hur man markerar ett nytt stycke i olika slags texter (till exempel blankrad i myndighetens brev och rapporter men ofta indrag i informationsblad, broschyrer och tidningsartiklar).

Ppt-bild 40 visar vad som är viktigt att tänka på om styckeindelning.

Styckeindelning

- Se till att styckeindelningen är logisk och att den följer ett resonemang som är logiskt för läsaren.
- Börja ett nytt stycke när du ska skriva om något nytt.
- Varje stycke ska bara innehålla en tankegång, inte flera.
- Inled stycket med den nya tanken (kärnmeningen). Då kan läsaren lättare samla tanken inför det som ska komma.
- Markera varje nytt stycke med en tom rad (blankrad).

Skriva på myndighet

40

Ppt-bild 41 visar tydligt var det ena stycket slutar och det andra börjar.

Så här styckeindelar du

Xxx xxxx xxx xxxxxxx xxx xxxxx. Xxx xx xxxxx
xxxx xxx xxxxxxx xxx xxxxx. Xxx xx xxxxx xxx
xxx xxxxxxx xxx xxxxx xxx xx xxxxx.

Xxx xxxx xxx xxxxxxx xxx xxxxx xxx. Xx xxxxx
xxxx xxx xxxxxxx xxx. Xxxxx xxx xx xxxxx xxx.
Xxx xxxxxxx xxx xxxxx xxx xx xxxxx.

Skriva på myndighet

41

Ppt-bild 42 visar hur många skribenter styckeindelar men inte bör göra.

Styckeindela inte så här

Xxx xxxx xxx xxxxxxx xxx xxxxx xxx xx xxxxx
xxxx xxx xxxxxxx. Xxx xxxxx xxx xx xxxxx.
Xxxxx xxx xxxxxxx xxx xxxxx.
Xxx xxxx xxx xxxxxxx xxx xxxxx xxx xx. Xxxxx
xxxx xxx xxxxxxx xxx xxxxx xxx. Xx xxxxx xxx
xxx xxxxxxx xxx xxxxx xxx xx xxxxx.

Skriva på myndighet

42

Kommentarer:

Den här typen av stycken kallas halvstycken. De visar inte tillräckligt tydligt att ett nytt stycke börjar. Om rad tre skulle nå fram till högra marginalen så skulle styckeindelningen knappast synas alls.

Övning 6:6. Dela in texten i stycken.

Texten behandlar vad som har hänt i ett ärende och vad som eventuellt kan hända om läsaren agerar på ett visst sätt.

- Tycker deltagarna att det blir lättare för läsaren att ta till sig innehållet och förstå hur resonemanget hänger ihop när styckeindelningen ändras?
- Varje mening har skrivits som ett helt stycke därför att skribenten trodde att innehållet skulle bli tydligare på det sättet. Men blir det tillräckligt tydligt? Nej, texten blir tydligare

om de två första meningarna bildar det första stycket och om de två sista meningarna också bildar ett enhetligt stycke. Då kan läsaren lättare se de olika kopplingarna mellan de olika delarna i texten.

Övning 6:7. Dela in texten i stycken.

I den här övningen ska deltagarna förbättra styckeindelningen så att texten blir lättare att läsa.

Övning 6:8. Dela in texten i stycken.

I den här övningen ska deltagarna dela in texten i stycken så att den blir lättare att läsa.

6.5.3 Använd punktlistor

Punktlistor gör texten mer överskådlig och läsaren får snabbt en överblick över innehållet. Numrerade listor passar ofta bäst i instruktioner där olika moment ska utföras i en viss ordning. Annars är punkter att föredra.

I vissa beslutsbrev och meddelanden om komplettering passar punktlistor bra då det är viktigt att läsaren snabbt kan bilda sig en uppfattning om innehållet.

Trots att punktlistor har många fördelar är det inte bra om det är många punktlistor i en text. En text med för många punktlistor kan bli svårare att läsa och förstå därför att textbindningen blir sämre.

Visa **Ppt-bild 43**.

Punktlistor

<p>Inledningen och punkterna är en och samma mening</p> <p>På inbetalningen skriver du</p> <ul style="list-style-type: none">• inbetalarens namn och adress• ditt första namnförslag - när du registrerar ett nytt företag• organisationsnummer eller företagsnamn - när du vill ändra i ett befintligt företag.	<p>Varje punkt är en egen mening</p> <p>Tips för snabbare registrering:</p> <ul style="list-style-type: none">• Använd Bolagsverkets blanketter och skriv under anmälan.• Skicka in alla handlingar som hör till ditt ärende samtidigt.• Betala in avgiften samtidigt som du skickar in anmälan till oss.
---	--

Skriva på myndighet 43

Kommentarer:

- Då inledningen och punkterna är en och samma mening behövs inget kolon före punkterna. Hela punktlistan avslutas med en punkt.
- Då varje punkt är en egen mening ska man ha kolon före punkterna. Varje led i punktlistan avslutas med en punkt.

6.6 Använd ord som binder ihop texten

Det är lättare att följa den röda tråden i en text om det finns en tydlig övergång mellan meningar och stycken.

Meningar och stycken bör bindas ihop med ord som syftar tillbaka på något som sagts tidigare i texten. Om det till exempel står *ersättning* i en mening så kan man i nästa mening eller stycke skriva: *en ersättning*, *ersättningen* eller enbart *den*. I en text som handlar om hundar och katter kan meningarna bindas ihop med ord som *husdjuren*, *djuren* eller pronomenet *de*. Det är viktigt att sambanden mellan de centrala begreppen är tydliga så att det inte blir några feltolkningar.

Övning 6:9. Använd ord som binder ihop texten.

Diskutera vilka ord som binder ihop texten.

Kommentarer:

Ordet *anskaffningsutgiften* upprepas i varje mening. Detta långa ord går att ersätta med *den, utgiften, inköpspriset, utgift för köp av bostadsrätt, kostnaden för inköp av bostadsrätten*.

Passa även på att ta upp ordet *avyttrat* och föreslå att det byts ut mot ordet *sålt*. Likaså att ordet *anskaffningsutgiften* med fördel kan bytas ut mot *inköpspriset*.

Övning 6:10. Använd ord som binder ihop texten.

Diskutera vilka ord som binder ihop texten i ett pressmeddelande från Konsumentverket.

Ppt-bild 44 visar några exempel på ord som förklarar för läsaren hur skribenten har tänkt. Orden gör att läsaren lättare kan följa skribentens tankegång.

Ord som binder ihop och förklarar

Tillägg – också, dessutom
Tid – först, nu sedan, medan innan, samtidigt som
Jämförelse – liksom, på samma sätt som, likadant
Motsats – däremot, trots det, tvärtemot
Villkor – om, i så fall
Orsak – därför, eftersom, det beror på att
Slutsats – alltså, därför, slutsatsen blir att
Avsikt – för att, så att

Skriva på myndighet 44

Visa **Ppt-bild 45**. Texten är hämtad från Klarspråkstestet.

Ord som binder ihop och förtydligar

1.
Grundtanken är att barnet ska återförenas med föräldrarna så snart det är möjligt med hänsyn till barnets väl. Vården ska därför inte pågå längre tid än nödvändigt. Under vårdtiden är det också viktigt att barn och föräldrar har en nära och god kontakt. Socialnämnden får alltså inte besluta om att umgänget ska inskränkas utan att det finns starka skäl.

2.
Grundtanken är att barnet ska återförenas med föräldrarna så snart det är möjligt med hänsyn till barnets väl. Vården ska inte pågå längre tid än nödvändigt. Under vårdtiden är det är viktigt att barn och föräldrar har en nära och god kontakt. Socialnämnden får inte besluta om att umgänget ska inskränkas utan att det finns starka skäl.

(Källa: Klarspråkstestet: test av beslut. Kommentarer och exempel, sidan 28)

Skriva på myndighet 45

Kommentarer:

De understrukna orden är exempel på ord som binder ihop och förklarar sambanden mellan meningarna.

Övning 6:11. Använd ord som binder ihop texten.

Ta med en text eller välj någon eller några av deltagarnas texter och låt deltagarna fundera på om textbindningen är tillräckligt bra eller om den kan bli bättre. Vilka bindeord kan förbättra texten? Om du vill kan du låta deltagarna skriva ner vilka bindeord som finns i texten.

Övning 6:12. Texten som helhet.

Den här övningen ska fungera som en sammanfattning av det mesta i kapitel 6. Diskutera några texter som du eller deltagarna har tagit med. Ni kan till exempel diskutera följande:

- Vilka teman har texten?

- Hur är texten strukturerad?
- Är texten överskådlig?
- Är texten indelad i stycken på ett bra sätt?
- Ger texten läshjälp i form av punktlister, rubriker, nyckelord i fet stil etc.?

6.7 Checklista

Visa Ppt-bild 46.

Checklista

- Se till att huvudtemat är tydligt för läsaren
- Se till att texten har en tydlig struktur
- Börja med det viktigaste eller mest kända
- Börja med en nyckelmening eller kort sammanfattning
- Dela in texten i stycken och rubriker
- Bind ihop texten

Skriva på myndighet 46

”Bra språk smittar!”

7 Språket – meningar och ord

I en myndighetstext är det viktigt att innehållet är rätt enligt de lagar som gäller och att språket är korrekt. Men att skriva korrekt på ett sätt som passar för en myndighet betyder inte att man måste skriva krångligt och på ett språk som många uppfattar som formellt och avståndsskapande. Ett sätt att nå fram till läsaren är därför att se till att använda tydliga och begripliga ord och fraser. Det ska det här kapitlet handla om, det vill säga hur man skriver klart, enkelt, aktivt och rakt på sak.

Så här är kapitlet disponerat:

- Meningar
- Ord
- Skrivregler.

7.1 Meningar

Innehållet i en text blir lättare att förstå om meningsbyggnaden inte är för krånglig. Att krångligt skrivna meningar uppfattas som svåra att förstå beror på hur våra hjärnor fungerar. All information som läsaren tar emot kommer nämligen först till korttidsminnet som har en begränsad förmåga att lagra information. Om meningarna är enkelt byggda förstår läsaren snabbt informationen. Därefter skickar korttidsminnet informationen vidare till långtidsminnet där den lagras. Då har läsaren förstått och minns vad han eller hon har läst.

7.1.1 Exempel med kommentarer

7.1.1.1 Dåligt exempel

Visa **Ppt-bild 48**.

Dåligt exempel

Föreligger värdefaktorer, som inte särskilt beaktats när riktvärdet bestämts och som inverkar påtagligt på marknadsvärdet, ska det med ledning av riktvärdeangivelserna bestämda värdet justeras. Detta benämns justering för säregna förhållanden.

Skriva på myndighet 48

Kommentarer:

- Den första meningen har en inskjuten sats (inskott): *som inte särskilt beaktats när riktvärdet bestämts och som inverkar påtagligt på marknadsvärdet*
- Båda meningarna innehåller passiva verb: *beaktats, bestämts, justeras, benämns*.
- Första meningen innehåller fackord: *värdefaktorer, riktvärdet, marknadsvärdet, riktvärdeangivelserna, justering för säregna förhållanden*.
- Texten innehåller långa ord: *värdefaktorer, riktvärdeangivelserna*.
- Texten innehåller ett långt sammansatt ord (skrytfena): *riktvärdeangivelserna*.
- Texten innehåller förlängda ord: *föreligger, beaktats, benämns*.

7.1.1.2 Bra exempel

Visa **Ppt-bild 49**.

Bra exempel

Skatteverket kan ändra taxeringsvärdet på en fastighet om det avviker från vad som är normalt i området. Fastigheten kan till exempel störas av buller eller att det finns radon. Ett villkor för att Skatteverket ska ändra taxeringsvärdet är att fastighetens marknadsvärde påverkas påtagligt av sådana faktorer. Denna typ av ändring kallas justering för säregna förhållanden och kan innebära att taxeringsvärdet antingen sänks eller höjs.

Skriva på myndighet 49

Kommentarer:

- De inskjutna satserna i första meningen är borttagna.
- Flera passiva verb är utbytta mot aktiva verb.
- Fackorden *värdefaktorer*, *riktvärde*, *riktvärdeangivelserna* är borttagna men innebörden av dem förklaras.
- De förlängda orden *föreligger*, *beaktats*, *benämns* är borttagna.

7.1.2 Skriv enkelt med det viktigaste först

Ett sätt att underlätta för hjärnan att snabbt förstå informationen i en mening är att låta huvud verbet komma tidigt i meningen. Om verbet i stället kommer sent i meningen klarar inte korttidsminnet av att komma ihåg alla ord som står före verbet. Då måste läsaren börja läsa från början igen. Är orden före verbet dessutom svåra att förstå blir texten mycket krånglig.

Visa **Ppt-bild 50**.

Börja med det viktigaste

Jag äter frukost i köket varje morgon.

Frukost äter jag i köket varje morgon.

Varje morgon äter jag frukost i köket.

I köket äter jag frukost varje morgon.

Skriva på myndighet 50

Börja med att be kursdeltagarna berätta hur de uppfattar de olika meningarna. Fortsätt med att berätta att meningarna på bilden är enkla, men att de visar att ord som kommer i början av varje mening får störst tyngd. Även om det ser enkelt ut här, bör deltagarna tänka på att ordens placering är extra viktig i krångliga myndighetstexter. Därför måste skribenten tänka på att lyfta fram det som är viktigast för läsaren.

Övning 7:1. Lyft fram det viktiga och skriv ledigare och enklare.

Visa **Ppt-bild 51**.

Huvud verbet ska komma tidigt i meningen

Skriv så här

Din ersättning kan bli lägre om du har skattepliktiga förmåner under den tid du får havandeskapspenning, till exempel lön, bil, bostad eller fri kost.

Skriv inte så här

Om du har skattepliktiga förmåner, till exempel lön, bil, bostad eller fri kost under den tid som du får havandeskapspenning, kan din ersättning bli lägre.

Skriva på myndighet

51

Kommentarer:

När skribenten börjar en mening på det sätt som står under ”Skriv så här” i Ppt-bilden, kommer ofta det viktigaste först, nämligen verbet som säger vad texten handlar om.

Övning 7:2. Gör om meningen så att det viktigaste kommer först.

7.1.3 Skriv bara en tanke i varje mening

Läsaren kan lätt förlora sammanhanget och gå miste om viktig information om det är för mycket information i en och samma mening. Därför ska skribenten ge läsaren en tanke i taget i stället för att blanda flera tankar i samma mening.

Visa **Ppt-bild 52.**

Skriv en tanke i varje mening

Skriv så här

Om du är arbetssökande måste du vara anmäld på Arbetsförmedlingen. Du måste också vara beredd att ta ett arbete i samma omfattning som tidigare. Annars sänks din sjukpenninggrundande inkomst.

Skriv inte så här

Är du arbetssökande måste du vara anmäld på Arbetsförmedlingen och beredd att ta ett arbete i samma omfattning som tidigare för att du ska få behålla din sjukpenninggrundande inkomst.

Skriva på myndighet

52

Kommentarer:

- Första stycket: Tre meningar med 10, 16 och 5 ord. De två första meningarna innehåller villkor, medan den sista meningen är en konsekvens av de första två meningarna (Om du är ..., Du måste också ..., Annars sänks din ...)
- Andra stycket: Flera tankar samlade i en mening på 29 ord.

7.1.4 Undvik inskjutna bisatser (inskott)

En mening är lättare att läsa och förstå om den inte är för lång och om den är enkelt byggd. Men om skribenten skriver för långa meningar blir texten svårläst och särskilt om det finns en eller flera inskjutna bisatser (inskott) mellan ord och fraser som hör ihop. Orsaken är att det blir svårt för läsaren att hålla ordning på olika sammanhang och syftningar. Ett tips är att möblera om i meningen så att ord som hör ihop får stå tillsammans. Då placeras den inskjutna satsen antingen först eller sist i meningen. Ett annat sätt är att dela upp den långa meningen på flera meningar.

Visa **Ppt-bild 53.**

Undvik inskjutna bisatser (inskott)

Skriv så här

Du måste kontakta Försäkringskassan så snart du får ett nytt besked av din arbetsgivare.

Skriv inte så här

Du måste, så snart du får ett nytt besked av din arbetsgivare, kontakta Försäkringskassan.

Skriva på myndighet

53

Övning 7:3. Skriv utan inskjutna bisatser.

7.1.5 Skriv aktivt – tala om vem som gör vad

Fråga kursdeltagarna vad ett verb är. Fråga sedan vad som är viktigt att tänka på om verb när det gäller myndighetsspråk.

Med stor sannolikhet nämner någon att man inte ska skriva passiva verb (verb som slutar på -s). En text är lättare att förstå när det är tydligt vem som gör vad. Därför ska skribenten helst använda aktiva verb, som lyfter fram vem som utför en viss handling.

Använd deras svar som ingång till **Ppt-bild 54**.

Använd aktiva verb

Skriv så här

Du ska redovisa resultatet skriftligt.

Skriv inte så här

Resultatet ska redovisas skriftligt.

Skriva på myndighet

54

Motsatsen till aktiva verb är passiva. Passiva verb talar normalt inte om vem som gör något i texten och då kan det bli svårare för läsaren att förstå. Passiva verb är mycket vanliga i byråkratiskt språk.

Visa **Ppt-bild 55**.

Aktiva verb	Passiva verb
Vi har skickat pensionen till dig.	Pensionen har skickats till dig.
Jag skrev brevet i morse.	Brevet skrevs i morse.
Du bör säga upp försäkringen skriftligt.	Uppsägningen bör göras skriftligt.
Du ska redovisa alla dina inkomster.	Alla former av inkomst ska redovisas.
Du ska anmäla ändrad adress till XX-myndigheten.	Ändrad adress ska meddelas till XX-myndigheten.

Skriv på myndighet 55

Det är viktigt att du tar upp att det inte är fel att använda passiva verbformer. Ibland är det nödvändigt och det som passar bäst. Det kan till exempel vara när man ska förklara innebörden i en lagparagraf där en anonym lagstiftare står bakom texten. Då är det ointressant för läsaren att veta vem som utför handlingen.

Övning 7:4. Skriv aktivt – tala om vem som gör vad.

7.1.6 Variera meningslängden

En text är lättast att läsa om den består av både korta och lite längre meningar. Enbart långa meningar gör texten tung och svår att minnas för läsaren och enbart korta meningar gör den hackig och entonig. En varierad meningslängd skapar däremot en bra rytm i texten.

Det går inte att säga hur långa meningarna bör vara. Men en tumregel är att de kortare meningarna kan vara upp till omkring 10 ord och de längre upp till cirka 25 ord. Enstaka meningar kan gärna vara både längre och kortare.

Övning 7:5. Varierad meningslängd.

Övning 7:6. Varierad meningslängd.

Syftet med övningarna är att deltagarna ska träna på att variera meningslängden i ett stycke och se hur den påverkar förståelsen av innehållet. Ge inte några instruktioner om i vilket sammanhang texten ska användas eller vilka som är målgrupperna. Deltagarna kan gärna arbeta två och två. Låt dem sedan redovisa förslagen på det sätt som du bestämmer. Deltagarna kommer troligen att betona eller lyfta fram olika delar i texten när de gjort sina ändringar. Det kan bli en intressant diskussion, eftersom just målgrupps- och situationsanpassning är punkter som genomsyrar hela utbildningen.

7.1.7 Checklista

Visa **Ppt-bild 56**. Sammanfatta vad ni gått igenom inom de olika delområdena.

Checklista

- Börja med det viktigaste
- Skriv en tanke i varje mening
- Undvik inskjutna bisatser (inskott)
- Skriv aktivt – tala om vem som gör vad
- Variera meningens längden

Skriva på myndighet

56

7.2 Ord

En text kan vara svår att förstå av många anledningar. En anledning kan vara att orden är ålderdomliga och inte längre används i allmänspråket. En annan anledning kan vara att den består av svåra fackord. Det är viktigt att skribenten tänker på att välja ord som passar in i det sammanhang där texten ska användas. Ett råd är att alltid använda ord som ligger nära allmänspråket. Det är också viktigt att skribenten väljer värdeneutrala ord, det vill säga ord som olika läsare inte tolkar annorlunda.

7.2.1 Skriv modernt och begripligt

Om du som kursledare har frågat kursdeltagarna vad de tycker är typiskt för myndighetsspråk så har de kanske svarat något i stil med ”krångliga” eller ”svåra” ord. Inled därför gärna det här avsnittet med att uppmana kursdeltagarna att, själva eller i grupp, fundera över till exempel

- vad som är typiskt för myndighetsspråket eller lite snävare, vad som är typiska ord i myndighetsspråket
- hur människor reagerar eller känner sig när de möts av myndighetsspråk.

Ett annat sätt att börja kan vara att visa en äldre byråkratisk text från din egen myndighet och be kursdeltagarna säga hur de uppfattar orden i texten.

Övning 7:7. Bort med onödiga, byråkratiska ord.

Gör gärna övningen som grupparbete. Avsluta övningen med att berätta om *Svarta Listan* som många av orden i övningen kommer från. Häftet är gratis och kan beställas från Regeringskansliet eller laddas ner på www.regeringen.se. Sök i rutan Publikationer.

Övning 7:8. Kanslispråkliga ord.

Gör gärna övningen som grupparbete.

7.2.2 Skriv konkret

Välj hellre konkreta ord än abstrakta. De abstrakta orden gör visserligen texten mer koncentrerad men samtidigt blir den också svårare att förstå. Dessutom blir texten ofta opersonlig. Det är alltså mycket som talar för att man ska undvika abstrakta ord i myndighetstexter, där de är ett vanligt problem.

En konkret text är tydlig och berättar i klartext vad saken gäller. Lagtext däremot är ofta abstrakt skriven för att kunna täcka flera olika fall. Därför är det viktigt att tänka på att förklara vad lagen innebär för läsaren med så konkreta ord som möjligt.

Visa **Ppt-bild 57**.

Skriv konkret

Skriv så här

Klassen kommer i fortsättningen att ha sitt klassrum i samma hus som teckenskolan.

Skriv inte så här

Klassen ska i fortsättningen lokalmässigt integreras i samma enhet som teckenskolan.

Skriva på myndighet

57

Övning 7:9. Skriv mer konkret.

7.2.3 Förklara fackorden

Fackord är nödvändiga i alla branscher och förenklar den interna kommunikationen på en arbetsplats. Men när en text riktar sig till en mottagare utanför den egna kretsen kan fackorden ställa till problem för mottagaren. I sämsta fall kan de skapa onödiga avstånd mellan mottagaren och myndigheten och till och med vara ett hinder för att människor ska kunna ta vara på sina rättigheter i samhället. Därför har du som skribent ett särskilt ansvar för vilka fackord du använder, hur du använder dem och om du verkligen måste använda dem.

Vissa juridiska ord och begrepp kan vara särskilt svåra för mottagaren att förstå, eftersom de står för en speciell rättslig verkan som är knuten till en viss bestämmelse i lagen. Då måste du förklara dem första gången de används.

Visa **Ppt-bild 58** om fackord och två sätt att förklara dem.

Förklara fackord

- Nämn fackordet först och förklara det sedan:
Gemenskapsvara, det vill säga en vara som har sitt ursprung i EU eller som har förtullats i EU ...
- Förklara fackordet och ge förklaringen sedan:
Den kombination av tre siffror som du anger när du begär förmånsbehandling (förmånskod) skriver du ...

Skriva på myndighet

58

Övning 7:10. Fackord som förkortningar.

Många myndigheter har förkortningar som är fackord och som kan vara svåra för mottagaren att förstå. Be deltagarna ge exempel på sådana ord. Skriv upp dem på tavlan och diskutera om och hur deltagarna använder dem i sina texter. Diskutera också om orden går att förväxla med andra myndigheters ord. Skatteverket och Bolagsverket använder till exempel ordet *HB*, som är en förkortning av handelsbolag. Inom sjukvården betyder *HB* blodvärde.

Övning 7:11. Fackord.

Förbered dig inför utbildningen genom att ta fram typiska fackord för din myndighet eller för den enhet där du genomför utbildningen. Skriv upp orden på tavlan eller dela ut dem på papper. Be sedan deltagarna diskutera gruppvis om fackorden är nödvändiga att använda i texterna och hur de i så fall kan förklara dem. Avsluta med en gemensam diskussion.

Övning 7:12. Vet du vad fackordet betyder?

Byt ut fackorden i övningen mot din myndighets fackord eller mot andra ord som du vet kan vara svåra att förstå. Syftet med övningen är att kursdeltagarna ska bli medvetna om att fackord kan behöva bytas ut för att mottagaren ska förstå dem eller att de måste förklara fackorden om de måste vara med.

7.2.4 Välj hellre verb än substantiv

Börja med att visa **Ppt-bild 59**. Bilden visar några exempel på hur substantivsjukan ser ut och hur man kan bota den genom att använda aktiva verb i stället.

Välj hellre verb än substantiv

Tullverket borde **göra en undersökning** av gods- och resandetraffiken vid gränserna.

Tullverket borde **undersöka** gods- och resandetraffiken vid gränserna.

Sökanden ska **inkomma med yttrande** senast den 1 maj.

Sökanden ska **yttra sig** senast den 1 maj.

Skriva på myndighet 59

Många myndighetstexter består av så kallade substantiverade verb (substantivsjuka). I stället för att använda aktiva verb (*undersöka, yttra sig*) som uttrycker handlingen, gör skribenten om verbet till ett substantiv (*undersökning, yttrande*). För att det substantiverade verbet ska kunna stå på egna ben krävs många gånger att skribenten lägger till ett innehållstomt verb (*göra, inkomma*), som då blir *göra en undersökning* eller *inkomma med yttrande*.

Ett tips är att vara vaksam på substantiv som slutar på -ande, -ende, -else, -ing, -ning. Gör i stället om sådana substantiv till aktiva verb.

Avsluta med att göra någon eller alla av följande övningar.

Övning 7:13. Välj hellre verb än substantiv.

Gör gärna övningen som en bikupa.

Övning 7:14. Substantivsjuka.

Övning 7:15. Skriv aktivt – byt ut substantiven mot verb.

Sammanfatta genomgången med att berätta att substantiverade verb gör texten tung, mångordig och vag. Avrunda sedan avsnittet med att visa **Ppt-bild 60** som visar ord som ofta drabbas av substantivsjukan.

Gör verb av substantiv	
Skriv så här	Skriv inte så här
behöva	vara i behov av
bero på	vara beroende av
betala	erlägga betalning
föreslå	framlägga förslag
träda i kraft	ikraftträdande
kartlägga	göra en kartläggning
kontrollera	utföra en kontroll
redogöra	göra en redogörelse

Skriva på myndighet 60

7.2.5 Skriv korta ord

Korta ord är lättare att läsa och förstå än långa sammansatta ord. Det beror på att korttidsminnet belastas när hjärnan ska tyda ordet. Man har också sett att det tar längre tid att läsa och förstå ett långt ord än ett kort när man gjort undersökningar om läsförståelse. Därför är det viktigt att inte använda längre ord än nödvändigt. Andra skäl till att inte använda vissa långa ord är att de också gör texten abstrakt och onödigt formell.

I det här avsnittet ska vi gå igenom

- sammansatta verb
- långa sammansatta ord
- förlängda ord
- skrytfenor.

Sammansatta verb

I myndighetspråket förekommer ofta sammansatta verb som till exempel: *inbetala*, *uppskjuta*, *överenskomma*. Sådana ord gör texten onödigt svårläst och formell. Lös i stället upp orden och skriv: *betala (in)*, *skjuta upp*, *komma överens*.

Fråga deltagarna om de kan komma på fler exempel. Skriv gärna upp dem på tavlan. Visa sedan **Ppt-bild 61**.

Sammansatta verb	
Skriv så här	Skriv inte så här
komma fram	framkomma
komma in	inkomma
lämna in	inlämna
skicka med	medskicka

Skriva på myndighet 61

Långa sammansatta ord

Ett vanligt sätt att bilda nya ord i svenskan är att sätta ihop flera ord som redan finns i språket till ett nytt ord. Många av de här orden vållar inga problem för läsaren. Men när orden blir alltför långa sänks både förståelsen och läshastigheten, eftersom läsaren omedvetet delar upp orden för att förstå innehållet i texten. Exempel på sådana ord som kan vålla problem är *naturmiljöbedömning*,

tillgänglighetsrådgivare, konsumentrådgivningsfunktionen. Bättre är att dela upp orden i flera och skriva bedöma naturmiljön, rådgivare för frågor om tillgänglighet, kontoret för konsumentfrågor.

Visa **Ppt-bild 62**.

Sammansatta ord

<p>Skriv så här Din förmåga att arbeta är inte nedsatt på grund av sjukdom.</p> <p>Din arbetsförmåga är inte nedsatt på grund av sjukdom.</p>	<p>Skriv inte så här Arbetsförmågenedsättning föreligger inte på grund av sjukdom”.</p>
--	---

Skriva på myndighet 62

Övning 7:16. Sammansatta ord.

Förlängda ord

Börja med att skriva upp följande ord på tavlan: *avsända, återbetala*. Be sedan deltagarna att ge exempel på kortare ord (*sända* eller *skicka, betala tillbaka*) och skriv även upp dem på tavlan. Fråga också om deltagarna har fler exempel som de vill ta upp.

Fortsätt med att visa **Ppt-bild 63**.

Förlängda ord

<p>Skriv så här behålla fordra skapa säga sända</p>	<p>Skriv inte så här bibehålla påfordra tillskapa påtala avsända</p>
--	---

Skriva på myndighet 63

Sammanfatta genomgången med att berätta att skribenten inte bör förlänga ord framifrån genom att haka på ett onödigt förled (prefix). Sådana förled tillför inte någon ny information utan gör i stället texten abstrakt, onödigt formell och också svårare att läsa. Många av orden ger dessutom ett ålderdomligt intryck.

Övning 7:17. Förlängda ord.

Gör gärna övningen som bikupa.

Skrytfenor

Skriv upp följande ord på tavlan: *frågeställning, problembild, personalresurs, informationsåtgärd*. Be sedan deltagarna att ge exempel på kortare ord (*fråga, problem, personal, information*). Fråga också om deltagarna har fler exempel som de vill ta upp.

Visa **Ppt-bild 64**. Skrytfenor.

Skrytfenor

Skriv så här	Skriv inte så här
inläring	inlärningsbeteende
katastrof	katastrofsituation
lokalvård	lokalvårdssektorn
tillsyn	tillsynsfunktion
utbildning	utbildningsaktivitet
vaktmästeri	vaktmästerienhet

Skriva på myndighet 64

Fråga kursdeltagarna hur exemplen i Ppt-bilden kan göras kortare. Svaret är att *utbildningsaktivitet* kan ersättas med *utbildning*, *inlärningsbeteende* med *inläring* och så vidare.

Sammanfatta genomgången med att berätta att det oftast inte är bra att förlänga orden bakifrån genom att haka på ett betydelsefattigt efterled, en så kallad skrytvena. Orsaken är sådana ord tynger texten och gör den svårare att läsa och förstå. Men berätta också för kursdeltagarna att förlängningen av de här orden ibland behövs och att de kan innebära en betydelseskillnad.

7.2.6 Klä på de nakna substantiven

Fråga om det är någon av kursdeltagarna som vet vad som menas med ett naket substantiv. Kanske får du förslag på ett bra exempel! Du kan också börja med att visa **Ppt-bild 65**.

Nakna substantiv

Skriv så här
Ärenden som diarieförs ska ges ett diarienummer.

Skriv inte så här
Ärende som diarieförs ska ges diarienummer.

Skriva på myndighet 65

Fråga kursdeltagarna vilken skillnad de upplever i tonfallet i exemplet på Ppt-bilden. Deltagarna kommer kanske att säga att den andra meningen har ett mer opersonligt och formellt tonfall än den första. Förklara sedan att den andra meningen består av ett så kallat naket substantiv (*diarienummer*) medan den första meningen har ett påklätt substantiv (ett *diarienummer*).

Den grammatiska förklaringen till nakna substantiv är att de är substantiv i singular utan artikel eller ändelse. Substantiven blir påklädda genom att man använder

- bestämd eller obestämd artikel (exempelvis *den, det, de, en, ett*)
- bestämd form av substantivet (exempelvis *tillståndet, deklARATIONEN*) eller
- pronomen (exempelvis *din, vår, er*).

De påklädda substantiven gör texten mer konkret och personlig till skillnad mot de nakna, som gör texten abstrakt och formell.

Det finns undantag från regeln att klä på de nakna substantiven som till exempel i vissa fasta uttryck: *begära förhandling, köra bil, jaga räv* eller i rubriker: *Rattfylla orsakade dödsolycka*.

Övning 7:18. Nakna substantiv.

7.2.7 Långa prepositioner är svåra

Myndighetsspråket utmärks av en förkärlek för långa prepositioner som *angående, avseende, beträffande, rörande, gällande*. Sådana prepositioner kallas ibland för byråkratprepositioner och anses i dag vara föråldrade och bidra till att göra myndighetsspråket tungt. Dessutom ställer de ofta till problem för läsaren eftersom de är vaga i sin betydelse.

Sambanden mellan ord och uttryck blir tydligare med korta prepositioner. Byt därför ut de långa prepositionerna mot korta och klara prepositioner som *på, till, av, för*.

Visa **Ppt-bild 66**. Diskutera vilka prepositioner man kan använda i stället i Ppt-bildens två exempel (*av, för*).

Långa prepositioner

Skriv så här
om, på, till, av, för, i

Exempel:
Försäljning av värdepapper har gjorts under inkomståret.

Skriv inte så här
angående, avseende, rörande, gällande, beträffande

Exempel:
Avyttring avseende värdepapper har gjorts under inkomståret.

Skriva på myndighet 66

Övning 7:19. Byt ut de långa prepositionerna mot korta.

7.2.8 Modeord är ofta kortlivade

Många modeord kommer från områdena ekonomi och ledarskap och är populära under längre eller kortare tid. Det som utmärker dessa ord är att de använts så flitigt att deras ursprungliga betydelse gått förlorad.

Be deltagarna ge exempel på modeord och diskutera vilka för- och nackdelar det finns med att använda dem i myndighetstexter. Visa sedan **Ppt-bild 67**.

Undvik modeord

~~implementera
incitament
kontaktytor
humankapital
springa på den bollen
ta höjd för
skrivning
uppstartsmöte
mappa~~

Skriva på myndighet 67

7.2.9 Undvik svengelska

Många engelska ord blir modeord på svenska eller försvenskas. Fråga kursdeltagarna om de kan komma på några exempel på detta.

Visa sedan **Ppt-bild 68**.

Undvik svengelska	
Skriv så här	Skriv inte så här
bläddra (skrolla)	scrolla
e-post, e-brev, mejl	e-mail
kundstöd	help desk, kundsupport
lägga ut på entreprenad	outsourca
skanna, skanner	scanna, scanner
starta, sätta igång	starta upp
webbplats, webb	website, web

Skriva på myndighet 68

Vill du göra en övning av Ppt-bilden kan du göra om den så att vänsterspalten inte syns. Låt då kursdeltagarna fundera, i små grupper eller enskilt, över hur dessa ord kan skrivas på "ren svenska".

Ordet *mejl* brukar skapa diskussion. Den här typen av inlån, där vokalerna ändras för att bättre passa svenskan, är inget nytt påfund. Andra exempel är *sajt* och *tejp* – skrivsätt som de flesta accepterat i dag.

7.2.10 Checklista

Visa **Ppt-bild 69**. Sammanfatta vad ni gått igenom inom de olika delområdena.

Checklista
<ul style="list-style-type: none">• Skriv modernt och begripligt• Skriv konkret• Förklara fackorden• Välj hellre verb än substantiv• Skriv korta ord• Klä på de nakna substantiven• Skriv korta prepositioner i stället för långa• Kom ihåg att modeord ofta är kortlivade• Undvik svengelska

Skriva på myndighet 69

7.3 Skrivregler

I det här avsnittet om skrivregler kommer vi att ta upp några vanliga frågor som vi vet kan ställa till problem för skribenten.

Om din egen myndighet eller organisation har tagit fram egna skrivregler kan du utgå från dem. Men du kan även använda *Myndigheternas skrivregler* eller *Svenska skrivregler*.

7.3.1 Stor eller liten bokstav – vad gäller?

Grundreglerna är att egennamn skrivs med stor bokstav och att beteckningar för sort, slag, art och så vidare skrivs med liten. Men det finns många undantag. De två Ppt-bilderna visar bara några viktiga grundregler.

Visa **Ppt-bild 70**.

Geografiska namn och personnamn

Stor bokstav i

Bergslagen, Förenta staterna, Mellanöstern, Främre Orienten, Storstockholm, Södra stambanan, Berlinmuren, Göteborgsområdet, Östersjötrafik, Stora Nygatan, Mora-Nisse, Jack Uppskäraren

Liten bokstav i

falukorv, labrador, gorgonzola, dieseldriven, luciafirande, darwinist, göteborgare, finländsk

Skriva på myndighet

70

Visa Ppt-bild 71.

Namn på myndigheter, organisationer, företag

Stor bokstav i

- Socialstyrelsen, Regeringskansliet, Högsta domstolen, Länsstyrelsen i Hallands län, Brottsförebyggande rådet, Karolinska sjukhuset, Svenska Akademien

Liten bokstav i

- regeringen, riksdagen
- kommissionen, nämnden, länsstyrelsen, ekonomiavdelningen, verksamhetsstaben, internationella sekretariatet, planeringsenheten (namn på avdelningar och enheter)
- socialtjänstlagen, förvaltningslagen (lagar)

Skriva på myndighet

71

7.3.2 Skriva datum

I det här avsnittet ska vi se närmare på hur man skriver datum och tidsrymder i löpande text.

Visa Ppt-bild 72.

Skriva datum

- I brevhuvuden, tabeller etc.: 2010-04-23
- I löpande text: den 23 april 2010

Skriva på myndighet

72

Hur man skriver datum i en löpande text kan ställa till problem både för skribenten och läsaren. Ett vanligt sätt är att skriva exempelvis: *Vi har tagit emot ditt brev 2009-02-06.*

I löpande text skriver du datum enligt mönstret: *Vi har tagit emot ditt brev den 6 februari 2009.* Om skribenten vill börja en mening med ett årtal ska han eller hon börja med ordet *år* som i: *År 2009 var ett år som gick i klarspråkets tecken.*

7.3.3 Tidsperioder – hur skrivs de?

Visa **Ppt-bild 73**.

Tidsperioder

6–18 februari 2010
6 februari–30 september 2010
1 maj 2009–1 april 2010 (över årsskifte)

Observera att strecket (–) ska vara ett tankstreck!

Skriva på myndighet 73

Tänk på att hålla samman varje tidsperiod som grupp och att de ska stå på samma rad. Om datorn fördelar siffrorna på olika rader får du göra ett så kallat hårt mellanslag. Det gör du i Word med hjälp av kommandot ctrl + shift + mellanslag.

Kom ihåg att använda tankstreck (–) och inte bindestreck (-) mellan siffergrupperna när programvaran tillåter det. Det ska inte heller vara något mellanrum mellan siffergrupperna.

7.3.4 Skriva siffror

I löpande text skrivs normalt låga tal med bokstäver och höga tal med siffror om inte sifferuppgifterna är det väsentliga med texten. Ett exempel där sifferuppgiften är väsentlig är: *Normalt kan du bara få tillfällig föräldrapenning om ditt barn inte har fyllt 12 år.* Ett annat exempel där man enbart använder siffror är i tabeller. Det finns inte någon exakt gräns för när man går över till att skriva med siffror, men en riktpunkt är ändå någonstans mellan tolv och tjugon.

Siffror ska grupperas i grupper om tre, räknat från slutet. Mellan varje grupp ska det vara ett mellanrum utan punkt. Bruket att skriva med punkt eller kommatecken är inte svensk standard men förekommer ofta i utländska texter.

Tänk på att ett tal aldrig får avstavas. Om datorn fördelar siffror på olika rader får man göra ett hårt mellanslag. Det gör man i Word med hjälp av kommandot ctrl + shift + mellanslag. Tänk också på att tal ska stå på samma rad som sin enhet, som exempelvis *200 000 kronor*.

Visa **Ppt-bild 74**.

Siffror och belopp

- Använd siffror när sifferuppgiften är det viktigaste, exempelvis i tabeller.
- Använd bokstäver någonstans mellan tolv och tjugon om inte sifferuppgiften är det viktigaste.
- Skriv belopp med fasta mellanslag, exempelvis 1 750 kr.

Skriva på myndighet 74

7.3.5 Använda förkortningar – är det bra?

Visa **Ppt-bild 75** (gemensam diskussionsövning).

Vanliga förkortningar		
bl.a.	fr.o.m.	kap.
dvs.	t.o.m.	mdkr
etc.	s.k.	mnkr
m.m.	dnr	tkr
osv.	bil.	s.
t.ex.	fig.	tab.
kl.	f.	

Skriva på myndighet 75

Fråga kursdeltagarna om de vet vad alla förkortningarna står för. Ett sammanfattande råd är att inte använda förkortningar i onödan, eftersom läsaren kan missförstå dem. Om till exempel inte punkterna i *m.m.* sätts ut blir innebörden i stället millimeter. Berätta också att förkortningar normalt inte förekommer i tidningar just av det skälet att de kan missförstås.

Tänk särskilt på följande i Ppt-bilden:

- Använd förkortningarna *mdkr* och *mnkr* och inte *mkr*. Annars framgår det inte tydligt om det är miljoner eller miljarder som avses. Men skriv hellre ut hela ordet för att undvika missförstånd.
- Det är särskilt viktigt att få med punkterna i förkortningar som *fr.o.m.*, *t.o.m.* och *t.ex.*, eftersom de annars blir ord.

7.3.6 Syfta rätt

En orsak till att en text kan vara svår att förstå är syftningsfel. Syftningsfel är vanliga efter *för att*, *genom att*, *efter att* och *redan*. Det kan vara bra att komma ihåg när du granskar din text.

Det lilla ordet *som* använder vi ofta för att syfta tillbaka på något tidigare i texten. Det är viktigt att komma ihåg att *som* alltid ska placeras direkt efter det ord det ska syfta på, annars blir det syftningsfel. Dessa orsakar sällan några problem med förståelsen, men kan ofta bli oavsiktligt komiska.

Visa **Ppt-bild 76** med exempel från tidningar på nätet.

Syftningsfel från tidningar
>SIGNALEMENT Kvinna 20 år, 165 cm lång, 60-65 kg. Hon har mörkblont rakt hår ner till midjan, som är äkta.
> Erkänner att han kastat ned stocken från bron på Autobahn som dödade en tvåbarnsmamma. Nikolai H, 30: "Jag var frustrerad".

Skriva på myndighet 76

Övning 7:20. Meningar med syftningsfel.

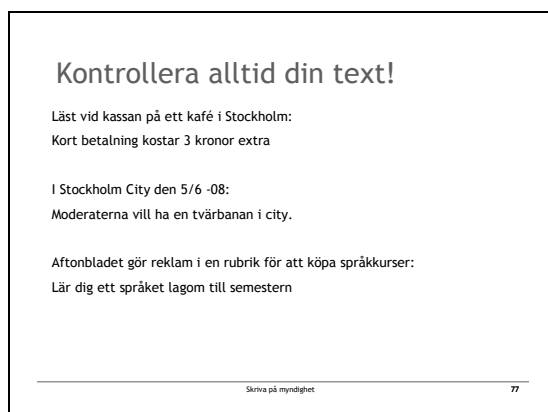
7.3.7 Ska eller skall – vilket gäller?

En rekommendation är att hellre använda *ska* än *skall* trots att det inte finns någon skillnad i betydelse mellan de båda orden.

Värt att notera är att Regeringskansliet har gått ut med en rekommendation om att *ska* ska användas i alla lagtexter, betänkanden med mera från och med den 18 september 2007.

7.3.8 Kontrollera texten

Ppt-bild 77 visar några exempel på slarvfel som skribenten enkelt hade kunnat undvika om han eller hon kontrollläst sin text. Som avrundning eller inledning på det här avsnittet kan det vara bra att visa något eller några sådana exempel.



Övning 7:21. Gör meningarna språkligt korrekta.

Övning 7:22. Hitta språkfelen.

Börja med en av övningarna (eller ta både 5:21 och 5:22 och gör en egen kombination av de två övningarna) för att få igång en diskussion om rätt och fel i språket. En annan möjlighet är att du låter kursdeltagarna göra någon av övningarna som en repetition av detta avsnitt.

Övning 7:23. Tipspromenad.

Du kan variera tipspromenaden i längd och innehåll. Syftet med övningen är dels att öva språkriktighet, dels att ge kursdeltagarna möjlighet att bekanta sig med *Myndigheternas skrivregler*. Övningen kan också användas som en bensträckare i stället för en mer traditionell rast.

Dela in kursdeltagarna i grupper. Varje grupp bör ha ett eget exemplar av *Myndigheternas skrivregler* med sig. Klistra upp lappar med frågorna i angränsande korridorer och gör i ordning ”1-X-2-lappar” som de kan fylla i.

Genomgången efteråt gör du förslagsvis med hjälp av en Ppt-bild där rätt svar visas. Då finns också möjlighet för dig som kursledare att kommentera en del av svaren eller komma med fler exempel. Låt kursdeltagarna rätta eller gör det själv.

7.3.9 Checklista

Visa **Ppt-bild 78**. Sammanfatta vad ni gått igenom inom de olika delområdena.

Checklista

- Stor eller liten bokstav?
- Datum
- Tidsperioder
- Siffror
- Förkortningar
- Syfta rätt
- Ska eller skall?
- Kontrollera texten

8 Lästips för inspiration och fördjupning

Här följer några lästips som kan fungera som inspiration och fördjupning för dig som ska vara kursledare och för andra som vill läsa mer.

Dysthe, Olga m.fl., 2002: *Skriva för att lära*. Studentlitteratur AB.

Ehrenberg-Sundin, Barbro, Lundin, Kerstin, Wedin, Åsa och Westman, Margareta, 2008: *Att skriva bättre i jobbet*. Norstedts Juridik AB. Fjärde upplagan.

Englund, Helena och Guldbrand, Karin, 2004: *Klarspråk på nätet*. Pagina förlags AB. Tredje upplagan.

Holst, Lena, 2004: *Skriv bättre texter. En ny metod i fem steg*. Bokförlaget DN.

Klarspråk lönar sig, Ds 2006:10, 2006: Fritzes förlag. Kan även laddas ner från Språkrådets webbplats www.sprakradet.se

Klarspråk – för en vårdad, enkel och begriplig svenska. En folder som kan laddas ner från Språkrådets webbplats www.sprakradet.se

Klarspråkstestet, www.sprakradet.se/testet

Lundin, Kerstin och Wedin, Åsa, 2007: *Klarspråk i socialtjänsten: hur man skriver lättlästa beslut, utredningar och journaler*. Gothia Förlag.

Myndigheternas skrivregler Ds 2009:38, Regeringskansliet. Kan laddas ner från www.regeringen.se

Språkriktighetsboken, 2005: Svenska Språknämnden. Norstedts Akademiska Förlag.

Strömquist, Siv, 2005: *Skrivboken*. Gleerups.

Strömquist, Siv, 2007: *Skrivprocessen*. Studentlitteratur AB.

Svarta listan. Ord och fraser som kan ersättas i författningsspråk. Stadsrådsberedningen, PM 2004:1.

Svenska skrivregler, Språkrådets skrifter 8, 2008: Institutet för språk och folkminnen. Liber förlag. Tredje utgåvan.