



Praktiska skrivråd för hassleholm.se

Vi som arbetar med webben har ett ansvar för hur kommunens texter ser ut. Att skriva lättbegripligt klarspråk är att visa respekt för läsaren. Det stärker tilltron till vår organisation och till oss som skriver information för medborgarna på webben.

När vi skriver i tjänsten gör vi det utifrån läsarens perspektiv – inte vårt eget. Texter har ofta flera mottagare, men i regel en huvudsaklig mottagare. Försök att se din text med mottagarens ögon när du planerar, strukturerar och bearbetar texten. Använd gärna ett du-tilltal när du skriver, där det är möjligt.

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

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

Skriv för läsaren – inte för dig själv

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

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

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

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



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

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

Tilltala *en* person. I de allra flesta fall sitter din läsare ensam framför skärmen. Föreställ dig din målgrupp som någon du känner, inte som en grå folkmassa. Skriv till exempel välkommen, inte välkomna. Och skriv du med litet d. Om du behöver skriva ni riktat till flera personer, skriv ni med litet n.

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

Guida läsaren rätt. Hänvisa till funktioner i stället för till personer när du skriver.

Korrekturläs och låt andra provläsa. För att en text inte ska förlora i läsvärde eller i trovärdighet ska du undvika stavfel och korrekturfel. Enklast är att läsa ditt korrektur på papper och att läsa det högt. Låt gärna en arbetskamrat läsa din text. Det är först när din text möter andra människor som du får veta om den fungerar. Testläsarna ska helst inte vara insatta i ämnet. Ännu bättre är alltså att du ber någon på en annan avdelning att läsa din text.

Rubriker

Läsare vill ha överblick och fattar sekundschnabba beslut och skumläser i princip alltid en sida, och därför skriver vi rubriker, mellan- och underrubriker för att skapa en överblick som underlättar för läsaren.

När du jobbar i SiteVision har du tre rubriknivåer. Rubrik 1 får du per automatik när du skapar en ny sida och namnger den, namnet blir också sidans rubrik. Nästa storlek du ska använda på sidan är Rubrik 2. Behöver du ytterligare en nivå på din sida ska du använda Rubrik 3.

OBS! Använd inte fetstil för att själv formatera rubriker. Fetstil ska bara användas i undantagsfall för att markera ord.

Rubrik och sidnamn

Sidans namn blir automatiskt också rubriken på sidan. Du kan lägga till text i rubriken i efterhand. Här används per automatik format Rubrik 1.

Mellanrubriker. Använd format Rubrik 2 som du hittar i rullisten för text.

Underrubriker. Vill du ha ytterligare en nivå med underrubrik på din sida formaterar du texten med Rubrik 3 som du hittar i rullisten för text.

Kommunledningskontoret/Kommunikationsavdelningen

Ingress

Varje sida ska innehålla en ingress som snabbt ger läsaren en uppfattning om vad sidan handlar om. En tumregel kan vara att i ingressen inleda med det viktigaste först. Om du har en bild på sidan ska ingressen placeras ovanför bilden. Ingresstexten formaterar du uppe i rullisten för text.

Brödtext

Texten du skriver på sidan formaterar du i rullisten som brödtext. Undvik kursiverad text och att färgmarkera texten. Detta för att texten ska vara så läsbar som möjligt på webben, och även fungera utifrån ett tillgänglighetsperspektiv.

Stycken

För att underlätta för läsaren, dela in din text i kortare stycken. En bra regel att hålla sig till är en tanke = ett stycke.

Understrykningar

Undvik att använda understrykningar för att framhäva ord på webben eftersom det indikerar att texten är en klickbar länk.

Kursiverad stil

Undvik även att använda kursiv stil i brödtexten – liksom i länktext – eftersom skärmens upplösning då kan göra texten svår att läsa.

Utifrån tillgänglighetsperspektiv ska du generellt undvika kursiverad text när du skriver på webben, använd kursiv endast i undantagsfall.

Förkortningar

Skriv inte märkliga förkortningar (i a f, ö h t, asap och liknande). Förkortningar bör du över huvud taget använda sparsamt, och allra helst undvika helt.

Fackuttryck

Undvik facktermer och krångligt långa eller komplicerade ord.

Skäll inte!

Ordet *skall* ska alltid ersättas med *ska*.

Kommer att

Infinitivmärket *att* försvinner alltför ofta. Försök att skriva ut det.

Svengelska

Skriv inte engelska ord eller uttryck när det finns svenska motsvarigheter. Undvik att skriva engelskt plural-s. Ett sådant blir extra tokigt i lånord, där s-plural inte är rätt på originalspråket heller.

Kommunledningskontoret/Kommunikationsavdelningen

Stor och liten bokstav

Ordet *kommun* i Hässleholms kommun skriver du med litet k. Förvaltningar, avdelningar och nämnder skriver du också med liten begynnelsebokstav. Likaså *kommunfullmäktige* och *kommunstyrelse*.

Även när du tilltalar läsaren och skriver *du* använder du alltid litet d. Detsamma gäller för ni om du verkligen måste skriva *ni* i stället för du i din text.

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

TEXTER MED ENBART STORA BOKSTÄVER SKA INTE FÖREKOMMA ALLS.

Tabeller

Undvik tabeller så långt det är möjligt. Avstå från färgade bakgrunder i tabellceller om ni måste göra en tabell. Det finns nämligen en risk att användare som använder läshjälpmiddel får informationen i tabellerna i fel ordning eller inte alls, beroende på hur komplexa tabellstrukturer som används. Även om tabellstrukturen fungerar kommer vissa hjälpmedel att läsa upp information om tabellerna, vilket gör det svårare för användarna att förstå innehållet.

Datum och tid

Datum i löpande text skriver du alfanumeriskt, det vill säga med både bokstäver och siffror, så här (alternativen beror på sammanhang och utrymme):

måndag den 7 februari
måndag 7 februari
7 februari

Lägg märke till att veckodagar och månader inte inleds med stor bokstav. Med siffror skriver du i den traditionella följdén dag, månad, år: 7/2 2015 eller 7.02.2015.

När du daterar dokument gör du det enligt internationell standard med siffror i följdén år-månad-dag: 2015-02-14. Inom EU och i övriga världen finns andra sätt att skriva datum, vilket bidrar till tveksamhet hos många svenska skribenter. Finns det minsta risk för att datumet kan missuppfattas är det bättre att skriva ut det i klartext. Att endast använda siffror för år och månad är ett typexempel på förvirrande skrivning (09-10).

Klockslag

Tidsangivelser med klockslag skriver du med punkt mellan timmar och minuter (och sekunder). Inte kolon. Inte komma.

Kommunledningskontoret/Kommunikationsavdelningen

Exempel: klockan 8.45 (inte 08.45), klockan 21.45. Om du vill vara ännu mer exakt och även inkludera sekunder skriver du på följande sätt: klockan 23.02.36. Skriv antingen 11–12 eller mellan 11 och 12. Skriv inte mellan 11–12.

Sifferuttryck

Tal mellan 1 och 12 brukar man skriva med bokstäver. Större tal skriver du med siffror. Om din text i huvudsak handlar om att redovisa olika tal bör du konsekvent använda siffror. Ungefärliga tal skriver du med bokstäver, cirka nio miljoner.

Citat

Citat innebär att du ordagrant återger vad någon annan har skrivit eller sagt. Du använder citattecken för att markera början och slutet på det du citerar. Undvik att citera lagtexter och liknande på webben i löpande text. Skriv om texten i stället. Allt för att öka begripligheten. Länka gärna till lagtexten eller reglementet.

Källor

Ange källa om du hämtat informationen externt. Det kan ibland vara klokt att källhänvisa även om det är en intern källa. Källhänvisningar gör du för att besökaren ska kunna se varifrån du hämtat informationen och även kunna leta fram källan och läsa vidare själv.

Särskrivningar

Var uppmärksam när det gäller särskrivningar. Rättstavningsprogram i Word ger dig ingen hjälp.

Exempel på hur särskrivningar av ord kan ge orden en helt ny innebörd:

Jag är en mörk hårig sjuk sköterska.
 Jag är inte rädd att visa fram fötterna!
 Jag skriver just nu på min doktors avhandling.
 Jag har bra grund men ingen vidare utbildning.
 Sjuk gymnast
 Vår kassa personal

Barn och utbildningsnämnden
 Sport och fritidsanläggning
 Exempelen ovan saknar det obligatoriska bindestrecket.

E-post

Vi skriver skicka e-post eller e-posta alternativt kontakta oss på e-post, inte *skicka ett mail*. Det går också bra att skriva skicka ett meddelande.

Främst använder vi modulen Kontakt för att besökaren ska kunna kontakta oss i våra verksamheter. Att länka namnet med e-postadress betyder att besökaren

Kommunledningskontoret/Kommunikationsavdelningen

måste ha ett eget e-postprogram i enheten de surfar på. Det kan också bli besvär med spam om vi skriver ut e-postadresser direkt på sidan.

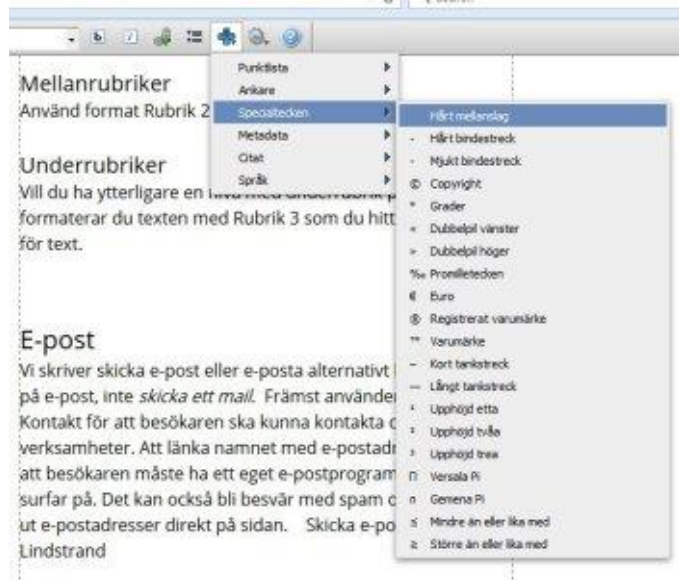
Skicka e-post till:

Magnus Lindstrand

Telefon och telefonnummer

Skriv ut hela ordet telefon eller växel för tillgänglighet, och markera mellanslag mellan siffrorna i telefonnumret. Telefon: 0451-26 70 00.

För att vara säker på att telefonnumret inte separerar sig på sidan kan det vara bra att infoga specialtecken som hårt bindestreck och hårt mellanslag. Specialtecken hittar du i verktygslisten under ikonen som liknar ett blått plus.



Skriv – en påminnelse i korthet

- det viktigaste först
- TILL och inte OM någon – du-tilltal om möjligt
- svar på läsarens frågor – tänk på målgruppen och utifrån besökarens behov
- kortfattat
- ingress på varje sida
- korta rubriker
- korta stycken, en tanke = ett stycke
- så konkret som möjlig
- aktivt. ”Vi planerar” inte ”det planeras
- rakt och enkelt. ”Betala” inte ”erlägga betalning”

Kommunledningskontoret/Kommunikationsavdelningen