

Skrivhandledning

FÖR NORRKÖPINGS KOMMUN





Diarienumme: KS-696/2008

Produktion: Språkvårdsprojektet i Norrköpings kommun,
projektledare Anneli Hedlund, i samarbete med språkkonsult Ann-Louise Forsström.

Justeringar och uppdateringar 2008: Ann-Charlotte Larsson
Grafisk design: Robert Ringqvist
Redaktionella ändringar, ny grafisk profil 24 oktober 2013

Informationskontoret Norrköpings kommun ansvarar för innehållet.

Skrivhandledningen antogs av kommunstyrelsen den 24 november 2003.
Den här uppdaterade utgåvan antogs den 25 november 2008.

Tryck: Tello Gruppen, Söderköping 2008.

Skrivhandledning

för Norrköpings kommun

Språket är vårt viktigaste verktyg

Att kommunikationen fungerar är en förutsättning för att vi ska kunna bedriva verksamhet i dialog och samverkan. Det är i sin tur en förutsättning för demokratin. Ett lättbegripligt språk sparar dessutom tid och pengar i organisationen.

Så står det bland annat i dokumentet Språkliga riktlinjer för Norrköpings kommun. Den här skrivhandledningen hjälper dig att praktiskt uppfylla de krav som riktlinjerna ställer på oss skribenter.

Skrivhandledningen är till för att underlätta för alla oss som skriver i arbetet inom Norrköpings kommun. Vi ska inte behöva ägna onödig tid åt att fundera över språkliga detaljer och texternas grafiska utformning. Genom att använda dokumentmallar och följa våra skrivregler kan vi spara tankemödan till det väsentliga: hur vi ska uttrycka det vi vill ha sagt.

I skrivhandledningen får vi inte bara allmänna skrivregler, utan också konkreta råd om hur vi skriver begripligt. Att skriva lättbegripligt är att visa respekt för läsaren. Det stärker också tilltron till vår organisation och till oss som skriver. Det ska vi sträva efter.



Åsa Byman Falck
kommundirektör

Varför skriva klart och enkelt?

Begripliga texter:

- ökar medborgarnas förtroende för myndigheterna
- främjar demokratin och rättssäkerheten
- gör arbetet roligare och effektivare
- sparar tid och pengar
- är det lag på att skriva.

Allt fler myndigheter arbetar med att bli enklare och tydligare i sina kontakter med medborgarna. Det är en viktig demokratifråga.

Här i Norrköpings kommun beslutade kommunstyrelsen i mars 2001 att starta ett treårigt språkvårdsprojekt. Informationskontoret fick i uppdrag att leda projektet och en kommunal klarspråksgrupp bildades. Den här skrivhandledningen är ett resultat av projektet.

Språkliga riktlinjer för Norrköpings kommun

Språket är vårt viktigaste verktyg. På en offentligt styrd organisation vilar ett stort ansvar att vara lättillgänglig och serviceinriktad. Att kommunikationen fungerar är en förutsättning för att vi ska kunna bedriva verksamhet i dialog och samverkan. Det är i sin tur en förutsättning för demokratin. Ett lättbegripligt språk sparar också tid och pengar inom organisationen.

Allmän språklig inriktning

De språkliga riktlinjerna innehåller anvisningar om vår allmänna språkliga inriktning. För mer detaljerade instruktioner om hur olika typer av texter utformas och formuleras hänvisar vi till vår kommunala skrivhandledning och ärendehandbok.

- Vi ska disponera och skriva alla texter med utgångspunkt från läsarens behov och förkunskaper. Eftersom i stort sett alla våra handlingar är offentliga innebär det att de ska kunna förstås av en bred allmänhet utan expertkunskaper.
- Texterna ska ha en struktur som är logisk ur läsarens perspektiv, där det som är viktigast för läsaren kommer först. Längre texter ska inledas med korta och lättbegripliga sammanfattningar.
- När vi vänder oss till enskilda användare vi du som direkt tilltal.
- Alla texter, interna såväl som externa, ska vara klara, lättbegripliga och språkligt korrekta, med modern svensk sakprosa som förebild. Stavning och böjning sker enligt senaste upplagan av Svenska Akademiens ordlista.
- När vi hänvisar till lagar eller avtal i våra texter förklarar vi den aktuella lag- eller avtalstextens innebörd. Även den läsare som saknar juridiska sakkunskaper ska efter dessa förklaringar kunna förstå texten.
- Alla förkortningar som inte är vedertagna enligt Svenska Akademiens ordlista ska finnas förklarade i texten. Förkortningar ska dock i möjligaste mån undvikas.
- Vi följer Svenska datatermgruppens rekommendationer om hur datatermer bör hanteras på svenska.

Ansvarsfördelning

Alla kommunens anställda och förtroendevalda har ansvar för hur kommunens texter ser ut. Chef och medarbetare har på olika sätt ansvar för språk och språkvårdsarbete.

Chefen har ansvar för att:

- texterna inom den egna enheten följer riktlinjer, kommunens skrivhandledning, mallar och Svenska Akademiens ordlista
- språkdiskussionen har en plats i enhetens utvecklingsarbete
- medarbetarna får möjlighet till språklig utbildning och utveckling.

Den enskilde har ansvar för att:

- i sitt eget språk sträva efter att uttrycka sig lättbegripligt
- föra fram de språkliga problem hon eller han upptäcker i sitt arbete
- påtala de egna behoven av språklig fortbildning
- vara öppen för synpunkter och frågor från textmottagare.

Innehållsförteckning

Språket är vårt viktigaste verktyg	4
Språkliga riktlinjer för Norrköpings kommun	5
Så använder du skrivhandledningen	8
1. Innan du börjar skriva	9
2. Så gör vi hos oss – skrivregler i stort och smått	10
Vi använder ett modernt språk	10
Skriv ska och inte skall.....	10
Ej och icke skriver vi sällan	10
Undvik ålderdomliga ord och dubbeltydiga ord.....	10
Undvik eller förklara fackuttryck	11
Använd inte långa ord i onödan.....	12
Undvik ”nakna” substantiv	13
Se upp med då	13
Vi använder svenska ord och stavningar	14
Tilltalet är personligt och neutralt	14
Skriv du – inte Ni eller Du	14
Skriv ni till juridisk person	15
I protokoll skriver vi hela namnet	15
Vi är tydliga om vilka vi och andra är	15
Vi, jag och enheten.....	15
Skriv ut vem som gör eller ska göra något	16
Se upp med förkortningar	16
Skriv ut vanliga förkortningar i löpande text.....	16
Varför har förkortningar punkt ibland och ibland inte?	17
Måttenheter kan förkortas endast när de står intill siffror.....	17
Förklara interna och andra ovanliga förkortningar	17
Några skrivnormer som vi rättar oss efter	18
Skriv ut datum i löpande text	18
Gruppera telefonnummer och andra sifferuppgifter	18
Skriv ut ordet procent i löpande text.....	18
Använd inte snedstreck i löpande text.....	18
Ett eller två ord.....	19
De eller dem.....	19
Radlängd och teckensnitt – viktigt för läsbarheten.....	19
Stor eller liten bokstav	20
Citattecken och så kallad	21
Kursiv stil och fet stil – några riktlinjer	21
Se upp med stora bokstäver och understrykningar	21
Skilj på tankstreck och bindestreck.....	22
Disponera din text och lägg det viktigaste först	23
Beslutsunderlag och yttranden.....	23
Protokoll	23
Brev.....	24
Rapporter och andra längre dokument	24
Sammanfatta din text	25
Så skriver du en bra sammanfattning	25

Så formulerar vi beslut och förslag till beslut	26
Hälsnings- och avslutningsfraser	26
Brev.....	26
E-post.....	26
Så skriver vi under.....	27
Brev.....	27
E-post.....	28
Beslutsunderlag och yttranden.....	28
3. Så blir texten ännu bättre – skrivråd och praktiska tips....	29
Utgå från läsarens perspektiv.....	29
Rubrikerna.....	30
Styckena.....	31
Gör en logisk styckeindelning.....	31
Skriv lagom långa stycken.....	31
Knyt ihop styckena.....	31
Meningarna.....	32
Börja med det viktiga	32
Använd en naturlig ordföljd	32
Skriv aktivt – undvik passiva verb	33
En mening – en tanke	33
Variera meningslängden.....	33
Kommatecken behövs ibland.....	34
Punktlistor – för uppräknningar och överskådligare text	35
Ta bort onödig information.....	36
Ta bort tomma ord	36
Datorkommandon till din hjälp.....	37
Autokorrigerings – ta hjälp med stavningen	37
4. Skriva för läsning på skärm	38
Skriva e-brev	38
Grundinställningar i ditt e-postprogram	38
Skrivråd.....	38
Skriva för intranät och Internet.....	39
5. Mallar och grafisk form.....	40
Så använder du Wordmallarna.....	40
Klistra in text från gamla dokument	42
Grafisk profil – så är standarden i mallarna.....	42
Referenslitteratur och lästips.....	43
Skrivregler.....	43
Ordböcker och ordlistor	43
Skrivhandböcker.....	43
Inspiration och underhållning	43
Allmänt om språket	43
Språkplatser på Internet.....	44
Register	45

Så använder du skrivhandledningen

I skrivhandledningen får du både direkta riktlinjer (regler) och mer allmänna råd. Använd skrivhandledningen som uppslagsbok och inspirationskälla. Ha den till hands vid din dator i det dagliga arbetet.

I en del avsnitt hänvisar vi till kommunens ärendehandbok *Ärendehandbok så handlägger och dokumenterar vi ärenden i Norrköpings kommun*.

Den innehåller bland annat regler och rutiner för hur ärenden hanteras. Kontakta administrativa kontoret om du behöver en ärendehandbok men inte har fått någon.

Skrivhandledningen är uppdelad i fem huvudavsnitt:

1. Innan du börjar skriva

Här får du några allmänna råd inför skrivandet.

2. Så gör vi hos oss – skrivregler i stort och smått

Det här avsnittet ska alla ta del av. Här har vi samlat sådant som är särskilt viktigt att alla följer.

3. Så blir texten ännu bättre – skrivråd och praktiska tips

Här får du konkreta råd om hur man uttrycker sig tydligare och enklare. Använd avsnittet som inspirationskälla, och att gå tillbaka till när du kör fast. Här har vi också samlat några datorkommandon som är bra att känna till.

4. Skriva för läsning på skärm

När man skriver e-brev och texter som ska publiceras på intranätet eller Internet finns det särskilda saker att tänka på, jämfört med när man skriver för läsning på papper. Det handlar det här avsnittet om.

5. Mallar och grafisk form

Här får du veta var du hittar, och hur du använder, kommunens Word-mallar. Avsnittet innehåller också en beskrivning av den grafiska form som tillämpas i mallarna.

Sist i handledningen finns en lista med referenslitteratur och lästips, och ett register med sökord och sidhänvisningar.

Skrivhandledningen utgår från Myndigheternas skrivregler (2004), Svenska skrivregler (2008), Svenska Akademiens ordlista (SAOL, 2006) och Svenska datatermgruppens rekommendationer (2003).

1. Innan du börjar skriva

Börja alltid med att göra klart för dig varför du skriver och till vem eller vilka du vänder dig:

- Vad är syftet med texten? Vad ska läsaren veta eller göra efter att ha läst texten?
- Vilka förkunskaper har läsaren i ämnet? Behöver jag förklara och ge bakgrundsinformation?
- Vad vet jag om läsarens språkliga kompetens? Är det en kollega som delar mitt fackspråk? Är det en person med annat modersmål?

Ofta har ett dokument flera mottagare. Då får du utgå från principen ”alla ska förstå”. Det är ingen nackdel att alltid uttrycka sig enkelt och tydligt.

En bra utgångspunkt är att använda ett ledigt språk, det vill säga ett språk som är mer likt ditt eget talspråk än kanslispråket.

När det gäller mängden bakgrundsinformation kan du disponera texten så att bakgrunder och förtydliganden inte upplevs som störande av de läsare som är insatta i ämnet.

Börja med det viktigaste

Börja alltid med det viktigaste. Då är det störst chans att du fångar läsarens intresse och att ditt budskap når fram.

Glöm inte att den första versionen av en text bara är ett utkast. Du behöver oftast strukturera om innehållet. Du behöver sannolikt stryka en del. Du behöver också granska, bearbeta och finputsas texten.

Läs texten högt för dig själv. Då märker du om den har bra flyt.

Glöm inte slutkontrollen

Det är svårt att se fel i sin egen text. Både ofrivilliga felskrivningar, syftningsfel och tankeluckor kan lätt passera den egna korrekturläsningen.

Ta därför för vana att utnyttja följande möjligheter:

- Kontrollera stavningen med Words stavningskontroll. (Men kom ihåg att programmet har brister!)
- Låt en kollega eller någon annan läsa igenom texten.

2. Så gör vi hos oss – skrivregler i stort och smått

Vi använder ett modernt språk

Språket förändras över tiden. En text som var acceptabel för kanske bara tio till femton år sedan är i dag ofta föråldrad. Norrköpings kommun vill inte framstå som gammalmodig och byråkratisk. Vi vill att det ska vara lätt att förstå det vi skriver. Därför använder vi ett modernt språk.

Skriv ska och inte skall

Ska och skall betyder samma sak, men har olika stilvärde. Skall är mer formellt och avståndstagande. Därför skriver vi ska.

Ej och icke skriver vi sällan

Inte är den normala negationen i svenska språket. Om du skulle säga inte ska du också skriva inte. Ej och icke har särskilda användningsområden.

Exempel: Ej i trafik (skylt), icke-rökare.

Undvik ålderdomliga ord och dubbeltydiga ord

Här är en lista över ord och ordformer som du ska undvika. Listan är inte fullständig. Utgå från sunt förnuft och använd inte slentrianmässigt vissa ord bara för att du har sett dem i tidigare dokument.

Om du är osäker, kontrollera stilvärdet i en ordbok. Ord med stilvärdet ålderdomligt, föråldrat eller formellt bör du undvika. Modernare synonymer hittar du till exempel i Stora svenska ordboken. Se också Statsrådsberedningens Svarta listan.

Ålderdomliga ord

avge

avge yttrande

avgäld

avsända

bestrida (kostnader)

biträde

efterlevas

ej

erforderlig

erfordra

erhålla

erinran

erlägga

föreligga, föreligger

förfaller

förhyra

gälda

Skriv i stället

lämna, ge

yttra sig

avgift

sända, skicka

betala, bekosta, stå för, täcka

hjälp

följas

inte

som behövs, krävs, är nödvändig

behöva, kräva, vara nödvändig

få

invändning(ar), synpunkter

betala

finnas, finns

ska betalas senast, upphör att gälla

hyra

betala

Ålderdomliga ord

handha
huruvida

icke
inbetala
inge
inhämta
inkomma
inkomma med yttrande

mottaga
månatligen

ombesörja

således

taga, tager
tillse
tillvarata

uppbära
uppräta

utgår
utgör
uttaga

vidtaga

åligger
åvilar (om ansvar)

ändock

överenskomma

Skriv i stället

ha hand om, sköta
om

inte
betala
lämna in, skicka in
skaffa, begära (in)
lämna in, skicka in
yttra sig

ta emot
varje månad

svara för, sköta, ordna

därför, alltså, följaktligen

ta, tar
se (till)
ta (tillvara)

få, ha
[ofta:] ta fram
(t.ex. en handlingsplan)
vi betalar ut, du/ni får
är, vara
ta ut

ta

är skyldig att, måste, ska
ansvaret ligger på,
xx är ansvarig/har ansvar

ändå

komma överens

Undvik eller förklara fackuttryck

Fackuttryck som inte går att stryka eller byta ut får du förklara första gången du använder dem i en text, om du inte är säker på att alla läsare förstår dem.

För en utomstående är till exempel uttryck som avgäld, brukarorienterat och särskilt boende facktermer. Avgäld är ett ord som du bör byta ut mot avgift, se listan i förra avsnittet.

Erforderlig

Använd inte långa ord i onödan

En text med många långa ord är tröttsam och ansträngande att läsa. Ofta är de långa orden onödiga – det finns ett kortare alternativ som gör texten mer lättläst och samtidigt mindre formell.

Här är några tips, med exempel i rutorna.

Dela upp **sammansatta** ord:

Skriv så här

ta tillvara
komma överens
begäran om omprövning
avtalet om arbetstidsförkortning

Skriv inte

tillvarata
överenskomma
omprövningsbegäran
arbetstidsförkortningsavtalet

Välj **enkla verb** (handlingsord) i stället för omskrivningar med verb + substantiv (den så kallade substantivsjukan):

Skriv så här

granska
betala
informera
besluta

Skriv inte

vidta en granskning
erlägga betalning
ge information
fatta beslut

Välj korta **prepositioner**:

Korta prepositioner

om, på, för, till, av, med, i, över

Skriv så här

din ansökan **om** ...
din fråga **om** ...
vårt svar **på** remissen
ert yttrandet **över** förslaget

Långa prepositioner (undvik!)

angående, beträffande, avseende,
vad avser, rörande, gällande

Skriv inte

din ansökan **rörande** ...
din fråga **beträffande** ...
vårt svar **gällande** remissen
ert yttrandet **angående** förslaget

Ta bort onödiga **förstavelser** och **förlängningar** (så kallade skrytfenor):

Skriv så här

hyra
skapa
behålla, ha kvar
fråga
mål
utbildning

Skriv inte

förhyra
tillskapa
bibehålla
frågeställning
målsättning
utbildnings**verksamhet**

Undvik "nakna" substantiv

De så kallade nakna substantiven gör att texten blir mer formell och svårläst. Ett naket substantiv är ett substantiv som skrivs i sin grundform. Exempel: ärende. Jämför med de "påklädda" uttrycken: ett ärende, ärendet, flera ärenden, varje ärende, de inkomna ärendena.

De nakna substantiven fyller sin funktion när det handlar om en allmän företeelse, som i uppräknings (ta med papper och penna), definitioner (med seniorboende menas ...) och fasta uttryck (allmänt samråd, bevilja socialbidrag).

I övrigt bör du klä på substantiven:

Skriv så här

Vi tar ut **en** engångsavgift för anslutningen.

Vi kommer att behandla **din** ansökan ...

Skriv inte

Engångsavgift uttages för **anslutning**.

Vi kommer att behandla ansökan ...

Se upp med då

Skriv inte *då* när du menar *eftersom* eller *när*. Ofta blir tolkningen oklar och läsaren tvingas gissa vad du menar.

Dessutom får texten en onödigt formell ton. Jämför med hur du skulle säga.

Skriv så här

Eftersom projektet pågår kan vi inte ta ställning till ytterligare investeringar.

När (eller medan) projektet pågår ...

Skriv inte

Då projektet pågår kan vi inte ta ställning till ytterligare investeringar.

Vi använder svenska ord och stavningar

Du bör så långt som möjligt undvika engelska och svengelska ord och uttryck. Dels kan de vara svåra att förstå, stava och böja, dels är det många som retar sig på ett sådant språkbruk.

Här är några exempel på ord, uttryck och skrivsätt som du inte ska använda i kommunens texter. På Internet finns utförligare listor (se litteraturlista), till exempel över datatermer. Norrköpings kommun följer Svenska datatermgruppens rekommendationer.

Skriv inte

engelska/svengelska dataord:

applikation
e-mail, mail

maila

mjukvara
web, weben

svengelska uttryck:

starta upp
minska ned
implementera

overheadkostnader

engelsk genitivapostrof:

KF's, Andersson's

engelsk pluraländelse:

standards, partners

Skriv så här

program (eventuellt tillämpning)
e-post, e-brev, e-meddelande, brev,
meddelande

e-posta, skicka e-brev, skicka med
e-post (I talspråk och ledigare
skriftspråk kan mejl och mejla
användas.)

program(vara)
webb, webben

starta eller sätta igång

minska

sätta igång, förverkliga, genom-
föra, tillämpa

allmänna omkostnader, fasta
kostnader

KF:s, Anderssons

standarder, partner

Tilltalet är personligt och neutralt

Skriv du – inte Ni eller Du

Det allmänna tilltalsordet i brev och skrivelser till en enskild person är du med liten begynnelsebokstav. Det är också rekommendationen i våra språkliga riktlinjer (se sidan 5). Skriv inte Du med stor bokstav (se Svenska skrivregler, kapitel 8).

Om brevet har två eller flera personer som adressat skriver du ni med liten bokstav. I allmän information som riktar sig till en hel grupp läsare (till exempel medborgare) är tilltalsordet du.

Om brevet är ställt till Anna Andersson ska du inte kalla henne Anna Andersson i texten.

Skriv ni till juridisk person

Om adressaten är ett företag, en myndighet eller en organisation skriver du ni med liten bokstav.

I protokoll skriver vi hela namnet

Protokoll dokumenterar sammanträden eller delegationsbeslut, och är inte adresserade direkt till de personer, företag eller instanser som berörs av beslutet. I protokollen kan vi därför inte skriva du och ni. Men vi ska använda ett neutralt, tydligt och hövligt omtal:

- Skriv ut både för- och efternamn på personer. Att bara skriva efternamnet är avståndstagande. Att bara skriva förnamnet är för personligt i en protokollstext.
- Använd inte juridiska begrepp som den sökande, den klagande och liknande.

Vi är tydliga om vilka vi och andra är

En text har både mottagare och avsändare. Ofta figurerar även andra instanser eller personer i texten. Vi måste därför vara tydliga och skriva ut vem eller vilka vi syftar på. Läsaren ska inte behöva gissa.

Vi, jag och enheten

Om man skriver ut namnet på den organisatoriska enheten (kontoret, nämnden etc.) hela tiden i en text blir den onödigt opersonlig och tung. Variera därför med pronomen (vi eller jag).

I brev, rapporter och liknande kan du med fördel skriva jag – om det nu är du själv som har gjort eller kommer att göra något. Det är inte för personligt att skriva jag. Logotypen på dokumentet visar tydligt att du skriver i tjänsten och inte som privatperson.

Exempel

Jag återkommer med besked inom två veckor.

Jag har undersökt ...

I tjänsteskrivelser, framställningar och yttranden är det lämpligt att först skriva ut enhetens namn och sedan övergå till att skriva vi. Om du längre fram i texten behöver understryka att det är enheten som avses kan du upprepa namnet.

Exempel

Gatu- och parkkontoret har fått i uppdrag att ... Vi har ...

Skriv ut vem som gör eller ska göra något

Undvik passiva formuleringar – det försvårar läsningen när saker bara sker eller förväntas ske. Det kan också leda till missförstånd.

Skriv så här

För att vi ska kunna behandla ärendet i år måste du skicka in din ansökan senast den 5 november.

Skicka handlingarna till oss senast den 5 november 2007.

Under 2007 kommer vi i första hand att arbeta med ...

Skriv inte

För att ärendet ska kunna behandlas i år måste ansökan insändas senast den 5 november.

Handlingarna önskas åter senast den 5 november 2007.

Under 2007 kommer i första hand att arbetas med ...

Se upp med förkortningar

Förkortningar försvårar i allmänhet läsningen. Dels kan de vara svåra att tyda (de kanske inte är så allmänt kända som du tror), dels splittrar de läsbilden för ögat. Därför använder vi inte förkortningar i onödan.

Skriv ut vanliga förkortningar i löpande text

Ta för vana att skriva ut även vanliga förkortningar i löpande text. Läsbarheten ökar när hela ordet eller orden skrivs ut. Förkortningen kan du använda av utrymmesskäl, till exempel i tabeller, figurer och blanketter och i text inom parenteser och i fotnoter. Klockan (kl.) kan du alltid förkorta. Exempel: Mötet börjar kl. 14.00.

Förkortning

Skriv i löpande text

bil.	bilaga
bl.a.	bland annat, bland andra
ca	cirka
d.v.s.	det vill säga
etc.	etcetera, och så vidare
fig.	figur
fr.o.m.	från och med (ofta räcker det med från!)
kr, tkr	kronor, tusen kronor
m.fl.	med flera
m.m.	med mera
o.s.v.	och så vidare
p.g.a.	på grund av
s.k.	så kallad, så kallat, så kallade
t.ex.	till exempel
tfn	telefon
t.o.m.	till och med

Varför har förkortningar punkt ibland och ibland inte?

Huvudregeln är att ord som förkortas genom avbrytning ska ha punkt. Avbrytning innebär att man utelämnar ordets slutparti: **kap.** (-itel). Punkten signalerar att det är fråga om en förkortning och inte ett helt ord. När förkortningen består av två, eller fler, avbrytningar (**t.ex.**, **t.o.m.**) är punkter ett enklare sätt att hålla ihop förkortningen än mellanslag.

Sammandragna ord ska inte ha punkt. Sammandragning innebär att man behåller första och sista bokstaven i ordet och så många bokstäver som tydligheten kräver (till exempel **ca**, **tfn**).

Minnesregel: sätt punkt om förkortningens sista bokstav inte är lika med den sista bokstaven i det utskrivna ordet eller uttrycket. Undantag är måttenheter som aldrig har punkt (exempel: kg, km, kr), samt initialförkortningar (exempel: EU, pc, cd).

Måttenheter kan förkortas endast när de står intill siffror

Måttenheter kan du förkorta även i löpande text – förutsatt att de står intill en siffra. Exempel: Vi har inventerat grönområden som är större än **0,3 ha**. Däremot: Området omfattar flera **hektar** oexploaterad mark.

Kronor (kr) skriver vi som regel alltid ut i löpande text. Vi använder inte uttryck som kilokronor eller kkr. Skriv till exempel 3 000 kronor eller tre tusen kronor. I tabeller och liknande kan du skriva 3 tkr.

Observera att kvadratmeter förkortas m² och inte kvm. Den upphöjda tvåan får du genom att markera Upphöjd under Format > Tecken i Word.

Förklara interna och andra ovanliga förkortningar

Tänk på att många förkortningar som vi använder inom kommunen eller inom en viss verksamhet inte är allmänt kända. De kan vara praktiska att använda, men du måste tänka på alla som ska läsa texten. Följ de här principerna:

- Förkorta inte slentrianmässigt. Om du bara ska nämna ordet en eller ett par enstaka gånger i texten kan du lika gärna skriva ut det.
- Förklara förkortningen första gången den används i texten. Exempel: Projektet utgår från de mål som Världshälsoorganisationen (WHO) har tagit fram.
- I texter med externa mottagare ska du aldrig använda våra interna förkortningar, till exempel KF för kommunfullmäktige eller MEX för mark- och exploateringsenheten.

t.ex.

Några skrivnormer som vi rättar oss efter

Skriv ut datum i löpande text

Skriv alltid ut datum i löpande text. **Exempel:** Vi träffas **den 14 mars 2007**.

Gruppera telefonnummer och andra sifferuppgifter

Telefonnummer skrivs så här: 0121-520 12, 011-12 02 14, 08-672 540 31.

Principen är: riktnummer + två eller tre siffergrupper där den längst till höger alltid ska bestå av två siffror.

Mobilnummer skrivs så här: 0703-15 16 17 eller 070-315 16 17.

Internationellt skrivsätt för telefonnummer till Sverige är +46 11 12 02 14. Här är 46 landsnumret och 11 riktnumret utan nollan. Abonmentnumret grupperas på vanligt sätt, men utan bindestreck före.

Stora tal. Avskilj tusental med mellanslag, inte med punkt eller komma-tecken. Exempel: 17 000 kronor, 3 215 registerposter. Stora och jämna belopp som 1 500 000 kronor skriver du lämpligast som 1,5 miljoner kronor.

Obs! Använd så kallat hårt blanksteg (Ctrl + Skift + blanksteg) så att talet eller telefonnumret inte bryts vid en radbrytning. För telefonnummer i löpande text bör du också använda hårt bindestreck (Ctrl + Skift + bindestreck) om riktnumret ingår.

Skriv ut ordet procent i löpande text

Skriv ut ordet procent i löpande text. Exempel: 25 procent (inte 25 %).

Använd inte snedstreck i löpande text

Undvik snedstreck i löpande text. Snedstreck används ofta slarvigt och skapar lätt osäkerhet hos läsaren – ett snedstreck kan enligt skrivnormen aldrig betyda och, men ofta verkar det vara just det som skribenten menar. Dessutom är det störande för ögat med snedstreck i löpande text.

Skriv så här

Du kan välja att åka buss eller spårvagn.

På sträckan finns buss och spårvagn.

Eleven har rätt till busskort om han eller hon ...

Skriv inte

Du kan välja att åka buss/spårvagn.

På sträckan finns buss/spårvagn.

Eleven har rätt till busskort om han/hon...

I tabeller, figurer och liknande kan du använda snedstreck i betydelsen per, om och i: 100 invånare/km², 250 000 kr/år, 30 km/tim.

Specialfall där snedstreck alltid används: årsskiftet 2002/2003, läsåret 2003/2004, månadsskiftet juni/juli.

Ett eller två ord

Så kallade särskrivningar (till exempel: rök fritt i stället för rökfritt) är mycket störande. De ska vi därför undvika. Grundregeln är att lyssna noga på hur ordet uttalas – om det uttalas som ett ord ska det skrivas ihop.

Om du är osäker, skriv ned båda alternativen så upptäcker du lättare hur betydelsen ändras vid en felaktig särskrivning.

Vissa ord kan dock helt korrekt skrivas som antingen ett eller två och ibland tre ord. Vi använder det alternativ som anges först i Svenska Akademiens ordlista.

Här är några vanliga ord och hur vi skriver dem:

Ett ord	Två eller tre ord
alltför	framför allt
alltmer	för övrigt
alltsedan	i dag, i går, i morgon
dessförinnan	i stället (för)
häromdagen	i synnerhet
isär	till dess
någonstans	till godo (men: tillgodose)
tvärtemot	till handa

De eller dem

Det är ibland svårt att veta om man ska skriva de eller dem, eftersom vi oftast uttalar orden lika.

Grundregel: skillnaden mellan de och dem är samma som mellan jag och mig, oss och vi, och så vidare. Prova till exempel att sätta in jag och mig i din mening i stället för de eller dem. Då brukar det höras hur det ska vara. Exempel: Nu har jag/de utrett frågan. Frågan skulle utredas av mig/dem.

Specialfall: när meningen innehåller frasen ”de som” eller ”dem som” är båda formerna grammatiskt riktiga. Exempel: Erbjudandet gäller de/dem som köpt tomträtt i år.

Om du är osäker – välj de. Ett felaktigt dem är mer störande än ett felaktigt de.

Obs! Den talspråkliga stavningen dom ska vi inte använda.

Radlängd och teckensnitt – viktigt för läsbarheten

Raderna i en text får inte vara för långa. Då får ögat svårt att hitta nästa rad och läsningen blir tröttsam.

Viktigt för läsbarheten är också bokstävernans grafiska utseende (teckensnitt) och storlek.

För löpande text som ska läsas på papper rekommenderas ett teckensnitt med små streck på staplarna, så kallade seriffer, som till exempel Times New Roman (som här). Storleken bör vara 12 punkter, och radlängden max 13 cm. Kommunens Wordmallar har de här värdena förinställda. Ändra inte inställningarna!

I kapitel 5 kan du läsa mer om skrivmallar och grafisk form.

Stor eller liten bokstav

I Myndigheternas skrivregler och Svenska skrivregler finns utförliga beskrivningar av de allmänna regler, rekommendationer och undantag som gäller för stor och liten bokstav. Nedan är några grundregler och en ruta med några av de vanligaste fallen som du bör känna till.

Vår organisation Norrköpings kommun skriver vi med litet k i kommun. Kommunstyrelsen och namn på andra nämnder, kommunfullmäktige, kontor och enheter skriver vi med liten begynnelsebokstav i löpande text.

Exempel: kollektivtrafiknämnden, stadsbyggnadskontoret, planenheten.

Politiska riksdagspartiers namn skrivs enligt tradition med liten bokstav. I den senaste utgåvan av Svenska skrivregler står det att samtliga partibeteckningar *bör* skrivas med stor bokstav. Vi följer riksdagens rekommendationer.

Stor (A) eller liten (a) bokstav:

Exempel:

A Myndigheter och institutioner som är ensamma i sitt slag i landet	Naturvårdsverket, Socialdepartementet, Regeringskansliet
a – undantag: regering och riksdag	regeringen, riksdagen
a Kortformer som inte har karaktären av egennamn	verket, departementet, institutet
a Myndigheter och institutioner som det finns flera av i landet	länsstyrelsen, försäkringskassan, polisen
A Fullständigt namn på regionala och kommunala myndigheter	Länsstyrelsen i Östergötlands län, Polismyndigheten i Norrköping
a Avdelningar och enheter	administrativa kontoret, planenheten
A Sammansättningar där för- eller efterleden är ett personnamn eller ett geografiskt område	Östersjötrafik, Mellansverige, Norrköpingsbo
A Titlar på skrifter, betänkanden och liknande	Myndigheternas skrivregler, Demokrati och makt i Sverige
a Lagar	plan- och bygglagen
a Initialförkortning av lagar	pbl (PBL är också korrekt, men vi rekommenderar små bokstäver)
A Förkortningar med namnliknande funktion (se dock Lagar ovan)	EU (Europeiska unionen), SAOL (Svenska Akademiens ordlista)
a Initialförkortningar som läses ut som normala ord och inte bokstav för bokstav	aids, hiv, damp, syo, prao
A – undantag: stor begynnelsebokstav när förkortningen utgör ett egennamn	Unesco, Saco, Fass
A Internet (det finns bara ett)	Norrköpings kommun finns på Internet.
a intranät (det finns flera)	Telefonlistan hittar du på intranätet.

Citattecken och så kallad

Använd inte citattecken ihop med så kallad. Uttrycket så kallad har samma funktion som citattecknet. Välj därför antingen citattecken eller så kallad:

Skriv så här

Efterfrågan på så kallade seniorbostäder har ökat.

Efterfrågan på ”seniorbostäder” har ökat.

Skriv inte

Efterfrågan på så kallade ”seniorbostäder” har ökat.

Citattecken respektive så kallad används här för att introducera ett nytt eller ovanligt ord i texten. Om ordet återkommer i samma text ska du inte upprepa citattecknen (eller så kallad).

Kursiv stil och fet stil – några riktlinjer

Använd **fet stil** för att markera att ett ord är viktigt. Använd *kursiv stil* för att markera exempel eller betoning, eller att ett ord är nytt eller ovanligt. Kursiv stil kan också användas för att återge citat. Då ska det inte vara citattecken runt citatet.

Tänk på att för mycket markeringar med avvikande stil stör läsningen. Kursiv stil är mer svårläst än vanlig stil. Långa citat bör därför inte kursiveras. Många feta ord i den löpande texten drar uppmärksamheten till sig och ger ett oroligt och tungt intryck.

Använd inte både fet stil och kursiv stil i samma markering.

Se upp med stora bokstäver och understrykningar

Stora bokstäver (versaler) och understrykningar ska vi som regel inte använda. Undantag är DOKUMENTNAMN i sidhuvud (blir automatiskt versaler i våra skrivmallar), och länkar och e-postadresser i webbtexter och e-brev.

När du anger e-postadress och liknande i texter som inte ska läsas på skärm bör du inte använda understrykning. Om du automatiskt får understrykning får du ändra inställningen i Word under Verktyg > Autokorrigerings > Autoformat vid inskrivning.



Skilj på tankstreck och bindestreck

Tankstreck (–) är längre än bindestrecket (-). Tankstreck får du genom att trycka Ctrl + minustecknet på den numeriska delen av tangentbordet.

Tankstreck använder du så här:

- För att markera inskjuten text – på det här sättet – när du inte väljer att avgränsa med kommatecken eller parenteser. Den inskjutna texten blir mer framträdande med tankstreck än med kommatecken.
- För att inleda ett uttalande. Tankstreck kan i det fallet kallas för replikstreck eller anföringsstreck. Det används till exempel i webbtexter, pressmeddelanden eller andra journalistiska texter där någon uttalar sig.
– Det här är viktigt för Norrköping, säger kommunstyrelsens ordförande.
- För att poängtera eller kommentera något sist i en mening – så här.
- I betydelsen ”från ... till” eller ”mellan ... och”:
24–27 mars
40–50-åringar
klockan 15–17
2 000–3 000 kronor
oktober–december
(Obs! 2–3 000 kronor betyder något helt annat!)

Det ska inte vara några blanksteg intill tankstreck vid användningen ”från ... till” eller ”mellan ... och”. Tänk också på att ordet *från* respektive *mellan* ingår i tankstreckets betydelse:

Skriv så här

Vi har telefontid klockan 9–12.

Vi har telefontid **från**
klockan 9 **till** 12.

Vi räknar med en svarsfrekvens på
75–90 procent.

Vi räknar med en svarsfrekvens på
mellan 75 och 90 procent.

Skriv inte

Vi har telefontid från klockan 9–12.

Vi räknar med en svarsfrekvens på
mellan 75–90 procent.

Disponera din text och lägg det viktigaste först

För att läsaren ska bli intresserad av en text är det viktigt att den är välplanerad och har en klar struktur. Läsaren ska inte behöva leta efter väsentligheterna eller tveka om vad som är viktigt och mindre viktigt.

Här är några allmänna riktlinjer:

- Börja med det viktigaste – oftast bör du börja med en sammanfattning (se sidan 25).
- Skriv informativa rubriker som riktar sig till läsaren.
- Dela in texten i logiska stycken. Se till att styckena inte blir onödigt långa.
- Använd punktuppställningar för uppräkningslistor och ha luft mellan punkterna.
- Markera särskilt viktig information med fet stil (till exempel senaste datum när handlingar ska skickas in).
- Skriv kort – trötta inte ut läsaren med ointressanta detaljer.
- Skriv enkla och överskådliga meningar.
- Bind ihop resonemangen med sambandsord (i så fall, därför, däremot och liknande). Sträva efter att få flyt i texten.
- Illustrera gärna med bilder som har förklarande text under.

I avsnittet med skrivråd och i referenslitteraturen får du fler råd och konkreta exempel.

Beslutsunderlag och yttranden

Kommunens beslutsunderlag ska ha ett enhetligt utseende, med standard-rubriker och en gemensam ordningsföljd på rubrikerna. Det spar tid både för beslutsfattarna och för oss som skriver dokumenten.

Hur man skriver tjänsteskrivelser och andra beslutsunderlag samt yttranden och remissvar beskrivs i ärendehandboken.

Protokoll

Även utseendet på protokoll regleras i ärendehandboken. Det handlar där specifikt om sammanträdesprotokoll från nämnder, kommunstyrelsen och fullmäktige, samt om delegationsprotokoll.

Protokoll och minnesanteckningar från kontor, enheter, projekt och arbetsgrupper bör också ha ett enhetligt utseende. Ta hjälp av ärendehandboken när du utformar kontorets eller gruppens egna protokoll.

Brev

Den som får ett brev ska direkt förstå varför han eller hon har fått det:

- Skriv en huvudrubrik som talar om vad brevet handlar om. Var så tydlig som möjligt. Läs mer om rubriker på sidan 30.
- Börja med det som är viktigast för läsaren. Tala om varför du skriver och kom sedan till saken direkt. Börja inte med bakgrundsinformation och förklaringar!

Exempel – inledning på ett brev till en förening

Stärkt skydd av bebyggelsen inom Röda stan – er skrivelse 3 mars

Jag vill här informera om vad kommunen planerar för åtgärder för att bevara bebyggelsen i Röda stan. Vi kommer också att bjuda in er förening till ett stormöte senare i vår.

Tänk också på att göra brevet så överskådligt som möjligt. Använd gärna mellanrubriker och punktuppställningar. Markera viktig information, till exempel datum, med fet stil. Tänk på att inte skriva för långa stycken.

Elektroniska brev och meddelanden (e-post) ställer särskilda krav på dig som skribent. Läs om det i avsnitt 4.

Rapporter och andra längre dokument

Hjälp läsaren att orientera sig i rapporter och andra längre dokument. Här är några riktlinjer:

- Lägg en innehållsförteckning allra först i dokumentet.
- Inled alltid med en sammanfattning.
- Inled gärna de olika avsnitten med en sammanfattning, eller åtminstone en presentation av vad avsnittet innehåller.
- Använd gärna numrerade rubriker. (Det blir lättare för läsaren att orientera sig i rubrikstrukturen – och det blir lättare för dig att hänvisa till olika avsnitt inom dokumentet.)

Sammanfatta din text

De flesta texter bör inledas med en sammanfattning. Då kan läsarna snabbt avgöra vad texten handlar om, om den berör dem och om de behöver läsa hela dokumentet direkt.

Dessutom fungerar sammanfattningen som en introduktion som gör att det efterföljande innehållet blir lättare att förstå.

- Sammanfattningen ska ligga först i dokumentet, efter en eventuell innehållsförteckning och ett eventuellt förord. (En eventuell inledning läggs däremot efter sammanfattningen.)
- Normalt skriver vi sammanfattningen under en egen rubrik, Sammanfattning. I kortare texter som är mindre än två sidor, kan det räcka att sammanfatta innehållet i en eller ett par inledande meningar. Då behövs det inte någon särskild rubrik.
- I längre dokument, till exempel rapporter, program och planer, kan de olika huvudavsnitten dessutom behöva sammanfattas.

Så skriver du en bra sammanfattning

Sammanfattningen ska ligga först i dokumentet men du skriver den sist, när huvudtexten är färdig.

En sammanfattning ska vara kort och koncis. Den ska lyfta fram det viktigaste i texten. Den ska inte vara ett sammandrag av dokumentet, det vill säga en förkortad version av hela texten.

Begränsa alltid bakgrundsbeskrivningar och liknande. Ta bara med det som behövs för att läsaren ska förstå huvudtankarna.

Tänk på att en lång text inte nödvändigtvis behöver en längre sammanfattning än en kortare text. Om din sammanfattning blir längre än en sida bör du granska den kritiskt på nytt.

Exempel på en sammanfattning

Det politiska ansvaret för verksamheten inom biblioteken bör vara samlat på en nämnd. Ansvaret bör behållas på kultur- och fritidsnämnden.

Om nuvarande utförarenheter med bibliotek ska förändras uppstår frågor om hur man ska behandla andra delar av enheternas verksamhet. Framför allt gäller det verksamheten inom fritidsgårdarna.

Kultur- och fritidsnämnden samt barn- och ungdomsnämnden bör få i uppdrag att se över utförarorganisationen inom hela kultur- och fritidsområdet. Under utredningstiden behålls nuvarande enheter. De placeras organisatoriskt under utbildningskontoret respektive kultur- och fritidskontoret.

Så formulerar vi beslut och förslag till beslut

I ärendehandboken beskrivs hur vi formulerar beslut och förslag till beslut. Grundprincipen är att vi uttrycker oss i fullständiga meningar och inte i så kallade att-satser. Fullständiga meningar blir både lättare att läsa och lättare att formulera.

Om beslutet består av flera delbeslut numrerar vi dem. Tidsformen är nutid (presens: beslutar o.s.v.). Meningarna formuleras på samma sätt i förslaget till beslut som i det faktiska beslutet i protokollet.

Exempel

Förslag till beslut

Tekniska nämnden får i uppdrag att kontakta Vägverket för att betona behovet av utbyggda cykelvägar på Vikbolandet.

Förslag till beslut

1. Kommunfullmäktige beslutar att teckna hyresavtal för äldreboende inom kvarteret Bärnstenen i Vilbergen.
2. Stadsplaneringsnämnden får i uppdrag att underteckna avtalet.

Fler exempel på beslutsmeningar finns i ärendehandboken.

Hälsnings- och avslutningsfraser

Brev

I vanliga brev skriver vi normalt ingen särskild hälsningsfras. Brevet ska alltid inledas med en rubrik. Därefter kan du framföra ditt ärende direkt (se sidan 24). Om du känner att det blir för opersonligt utan hälsningsfras, med tanke på din relation till mottagaren och de kontakter ni hittills haft, kan du inleda med ett "Hej!" eller "Hej Lena!". Hälsningsordet ska i så fall ligga nedanför rubriken.

Du kan också använda dig av ett kommateringstecken istället för ett utrops-tecken "Hej,". Men då krävs det en ny rad efter hälsningsfrasen och att den nya raden inleds med en liten bokstav. Att använda kommatering istället för utrop ger ett mer dämpat intryck.

Som avslutningsfras i brev använder vi normalt Med vänlig hälsning eller Vänliga hälsningar. Du kan också skriva enbart Hälsningar, om din relation till mottagaren gör att de andra fraserna känns för formella. Välj den fras som känns bäst för dig, eller som mottagaren själv har använt.

Om brevet har ett innehåll som innebär negativa besked för mottagaren kan de vänliga hälsningarna kännas felplacerade (ur mottagarens synvinkel). Du kan då utelämna avslutningsfrasen, eller skriva Hälsningar.

E-post

I e-brev och e-meddelanden är det vanligt, men inte nödvändigt, att inleda med en hälsningsfras. Ett bra och artigt sätt är att följa det hälsningssätt som mottagaren brukar använda till dig.

Som avslutningsfras kan du följa samma princip som för vanliga brev. Som handling är e-brevet likvärdigt med ett vanligt brev.

Ofta har dock den interna e-korrespondensen mera karaktären av informellt meddelande. Då passar det till exempel att avsluta med Hälsningar. Det går också bra att avsluta direkt med sitt namn.

Så skriver vi under

Brev

Vanliga brev kan du skriva under direkt efter avslutningsfrasen. Skriv ditt namn och eventuellt din titel.

Exempel

Med vänlig hälsning

Lena Larsson
stadsarkitekt

Juridiskt bindande dokument, beställningar och liknande, samt formella brev utan avslutningsfras avslutar du med avsändaruppgifter före namnteckningen:

Exempel

NORRKÖPINGS KOMMUN
Kultur- och fritidskontoret

Per Persson

Avtal skrivs under av de parter som sluter avtalet. Avtal avslutas inte med någon avslutningsfras, utan i stället med uppgift om ort och datum:

Exempel

Norrköping den 28 maj 2007

Linköping den

NORRKÖPINGS KOMMUN

FIRMAN AB

Sven Svensson

Anna Andersson

E-post

All e-post bör avslutas med en brevfoot med avsändaruppgifter. Ställ in automatisk signatur i ditt e-postprogram (Redigera > Inställningar > Meddelandehantering > Initialt innehåll).

Så här kan en e-brevfoot till exempel se ut:

Exempel

Pia Persson
Vård- och omsorgskontoret
Norrköpings kommun, 601 81 NORRKÖPING
Tfn 011-15 16 17
Fax 011-16 17 18

www.norrkoping.se

I kommunens grafiska profilmanual kan du läsa mer om hur din e-postsignatur ska se ut. Förutom de uppgifter som finns i ovanstående exempel kan även befattning, enheten eller avdelningens namn och ditt mobiltelefonnummer ingå i brevfooten.

Du väljer själv hur du vill avsluta meddelandet: med eller utan avslutningsfras, med ditt förnamn, med förnamn och efternamn, eller helt utan namn. Se också sid 26, Hälsnings- och avslutningsfraser.

Beslutsunderlag och yttranden

I Ärendehandboken finns regler för underskrift av beslutsunderlag (tjänsteskrivelser och andra framställningar) och yttranden.

Utseendet varierar lite beroende på dokumenttyp och mottagare. Läs därför i Ärendehandboken när du ska skriva sådana dokument.

Generellt gäller följande: Dokumenten skrivs i regel under av två personer. Det ska inte vara någon avslutningsfras före underskrifterna.

3. Så blir texten ännu bättre – skrivråd och praktiska tips

Utgå från läsarens perspektiv

Det är lättare för läsaren att ta till sig ett budskap som är skrivet ur hans eller hennes perspektiv. Tala till exempel om vad *läsaren* förväntas göra, hellre än att skriva vad du eller kommunen vill eller behöver:

Skriv så här

Betala avgiften senast den 30 juni.

Vi ber dig skicka in komplett-
erande uppgifter till din bygglovs-
ansökan. Använd den bifogade
blanketten.

... hellre än så här

Avgiften ska vara kommunen till-
handa senast den 30 juni.

Vi begär härmed in komplett-
erande uppgifter till rubricerade
ansökan om bygglov, enligt
bifogade blankett.

Budskapet känns mer angeläget och får en personligare ton om du riktar dig direkt till läsaren i stället för att hon eller han ingår i en allmän massa eller ett juridiskt uttryck:

Skriv så här

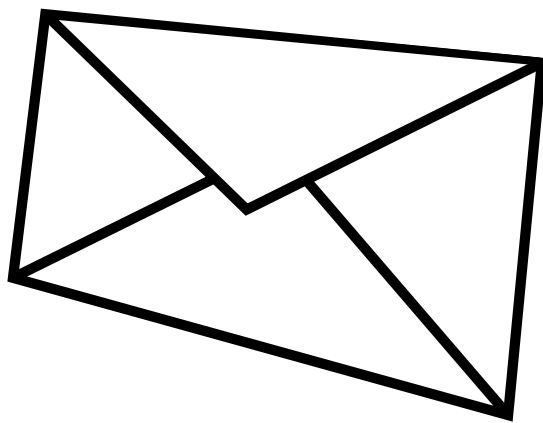
Eftersom **du** bor på Storgatan vill vi informera om de åtgärder som kommunen planerar för att minska buller och föroreningar i området.

Snart kan **du** resa även utanför länet på **ditt** färdtjänstkort. De nya reglerna gäller från den 1 juli.

... hellre än så här

Alla som bor på Storgatan får här information om de åtgärder som kommunen planerar för att minska buller och föroreningar i området.

Den som har beviljats färdtjänst har från den 1 juli även rätt till färdtjänstresor utanför länet.



Rubrikerna

Huvudrubrik

Dokumentets **huvudrubrik** bör så tydligt som möjligt beskriva vad texten handlar om:

Skriv så här	... hellre än så här
Inbjudan till diskussion om kommunalt VA för fritidsområdet Skogsudden	Inbjudan
Kommunalt VA på Skogsudden? – inbjudan till diskussion	
Nya regler för färdtjänst från 1 januari	Färdtjänsten
Förslag om avgift för sportfiske i Motala ström	Sportfiske i Motala ström

Inled inte rubriken med Angående eller Beträffande. De orden fyller ingen funktion.

Underrubriker

De flesta dokument behöver också underrubriker (mellanrubriker). För beslutsunderlag har vi ett antal fastställda standardrubriker: Förslag till beslut, Beskrivning av ärendet och så vidare (se ärendehandboken).

Den sortens rubriker talar bara om vilken typ av information den efterföljande texten innehåller. Det är funktionsrubriker – läsaren känner igen dispositionen och kan snabbt hitta de olika innehållsdelarna.

När du skriver egna underrubriker är det ofta bättre att skriva så informativa rubriker som möjligt. En informativ rubrik sammanfattar det viktigaste budskapet i den efterföljande texten:

Skriv så här	... hellre än så här
Sjukfrånvaron är för hög	Problembeskrivning
Det behövs fler parkeringsplatser	Nuläget
Avgiftshöjning är befogad	Angående avgiftshöjning

Styckena

Gör en logisk styckeindelning

Lägg inte flera fristående informationsdelar eller resonemang i samma stycke. Genom att dela upp i flera stycken ger du läsaren en naturlig paus för att smälta informationen.

Börja helst stycket med den viktigaste informationen, eller lägg den sist. I mitten riskerar den att bli skymd.

Skriv lagom långa stycken

Alltför många långa stycken gör att texten blir tung att läsa. Alltför många korta stycken kan upplevas som ryckigt och plottrigt. Däremot kan enstaka mycket korta stycken (en enda mening) användas för att framhäva viktig information.

Om du har många korta informationsdelar kanske de kan presenteras som en punktlista (läs mer om punktlister på sidan 35). Då blir informationen tydlig, utan att texten blir ryckig.

Knyt ihop styckena

Det är viktigt med tydliga övergångar mellan styckena för att läsaren ska kunna följa ett resonemang. Anknyt till föregående stycke med hjälp av ord och uttryck som binder ihop texten:

Exempel:

Dessutom har vi ...	Vidare fann vi att ...
Eftersom ...	Som en följd av ...
För det andra ...	Å andra sidan ...
Däremot ...	Trots att ...
Ett annat problem är ...	Man måste också ta hänsyn till ...

Du kan också uttryckligen syfta på det som föregående stycke handlade om:

Exempel:

Länsstyrelsen har i samråd med kommunerna och näringslivet tagit fram ett **förslag till regionalt miljöprogram**. Programmet ska omfatta tiden fram till år 2012 och ska revideras efter 2008.

Förslaget till miljöprogram har en bra uppläggning, men det behöver bearbetas ytterligare. Bland annat ...

Obs! Använd inte pronomen (hon, hennes, dem, deras, dessa och så vidare) för att syfta på något i föregående stycke. Läsaren ska inte behöva gå tillbaka över en stycke gräns för att se vem, vad eller vilka du syftar på.

Meningarna

Börja med det viktiga

Långa inledningar och underordnad information (bisatser) skymmer huvudbudskapet. Börja därför med det viktigaste. Den underordnade informationen kan du lägga sist, eller som en egen mening.

Skriv så här

Miljö- och hälsoskyddskontoret kommer att mäta ljudnivåerna på alla krogar och andra uteställen där det spelas musik. Anledningen är att det har kommit in många klagomål om buller.

... hellre än så här

På grund av alla klagomål om buller som har kommit in till kommunen kommer miljö- och hälsoskyddskontoret att mäta ljudnivåerna på alla krogar och andra uteställen där

Använd en naturlig ordföljd

Krångla inte till ordföljden. Det naturliga är att huvud verbet (det ord som talar om vad någon gör eller vad som händer i texten) kommer tidigt i meningen.

Om huvud verbet kommer sent i meningen får hjärnan svårt att tolka sammanhanget – man måste gå tillbaka och läsa meningen på nytt.

Skriv så här

Personens nettoinkomst ska användas som underlag för beräkning av hemtjänstavgiften.

... hellre än så här

Som underlag för beräkning av hemtjänstavgiften ska personens nettoinkomst användas.

Tänk också på att hålla ihop ord som hör ihop:

Skriv så här

Stadsbyggnadskontoret **har bjudit in** till allmänt samråd om detaljplanen, enligt plan- och bygglagen.

... hellre än så här

Stadsbyggnadskontoret **har**, enligt plan- och bygglagen, **bjudit in** till allmänt samråd om detaljplanen.

En bra kontroll är att alltid fråga sig: ”Skulle jag ha *sagt* så här?”

Skriv aktivt – undvik passiva verb

En text blir lättare att tolka om läsaren direkt ser vem eller vilka som står bakom huvudverbets handling eller händelse: *Administrativa kontoret har undersökt* är till exempel mer lättläst än *En undersökning har gjorts av administrativa kontoret*. (Det passiva verbet är här *gjorts* – passiva verb har s på slutet.)

En mening – en tanke

Lägg inte för mycket information i en och samma mening och rada inte upp flera i sig fullständiga meningar med kommatecken emellan.

Skriv så här

Att kommunikationen fungerar är en förutsättning för att vi ska kunna bedriva verksamhet i dialog och samverkan. Det är i sin tur en förutsättning för demokratin.

Vi har tagit fram skrivmallar och skrivregler. Syftet är att våra dokument ska bli lättare att läsa.

... hellre än så här

Att kommunikationen fungerar är en förutsättning för att vi ska kunna bedriva verksamhet i dialog och samverkan, vilket i sin tur är en förutsättning för demokratin.

Vi har tagit fram skrivmallar och skrivregler, syftet är att våra dokument ska bli lättare att läsa.

Variera meningslängden

En text med bara långa meningar blir tung och svårläst, särskilt om den innehåller svåra och långa ord. Många korta meningar gör å andra sidan att texten kan kännas hackig – det blir inget flyt.

Det bästa är att variera meningarnas längd så att det blir en bra rytm. Läs texten högt och känn efter.

Undvik extremt långa meningar (ungefär: längre än två rader).

Kommatecken behövs ibland

Många tycker att kommateringsreglerna är svåra och avstår därför från att kommatera. Andra har övertolkat någon gammal regel och sätter kommatecken där de inte fyller någon funktion. Båda metoderna försvårar för läsaren.

I dag är det tydlighetskommatering som gäller. Det innebär att man sätter komma där det behövs en kort paus eller där meningen annars skulle kunna missuppfattas. Många gånger är kommatering en bedömningsfråga, men det finns några regler att hålla sig till:

- Sätt komma vid uppräkningslistor: anställda, förtroendevalda och medborgare.
- Sätt komma runt inskjutna tillägg där den övriga meningen går att läsa fristående om man plockar bort tillägget: Lena Larsson, ordförande i barn- och ungdomsnämnden, hade kallat till krismöte.
- Obs! Se upp med som-satser och att-satser. De är ofta nödvändiga tillägg – om man tar bort dem blir resten av meningen ofullständig. Prova själv i det här exemplet: Den undersökning, som kontoret genomförde under våren, visade att efterfrågan på seniorboende kommer att öka. (Här ska alltså kommatecknen tas bort.)
- Sätt komma mellan huvudsatser¹ som samordnas i samma mening: Han hade läst alla underlagen, och besluten var inte svåra att ta. (Utan kommatecken skulle läsarens första tolkning kunna bli ”Han hade läst alla underlagen och besluten”.)
- I meningar med dels ... dels, ju ... desto, ju ... ju och än ... än är det praxis att sätta kommatecken före det andra ledet: Undersökningen består dels av enkätfrågor, dels av intervjuer.

Mer detaljerade anvisningar och fler exempel finns i Svenska skrivregler.

¹ En huvudsats är ett yttrande som kan utgöra en egen, fullständig mening. Huvudsatser kan samordnas med bindeord (och, men, eller).



Punktlistor – för uppräknings- och överskådligare text

Uppräkningar blir tydligare om du skriver dem i en punktlista i stället för i löpande text. Olika villkor, alternativ, moment och liknande blir lättare att ta till sig om de struktureras och presenteras i punktform.

En punkt kan bestå av ett enskilt ord, en del av en mening (fras, sats) eller en eller flera fullständiga meningar.

Punkterna kan markeras på olika sätt, punkter, tankstreck, siffror eller bokstäver. Här är några skrivregler för punktuppställningar (se också Svenska skrivregler):

- Om punkterna är fullständiga meningar ska de skrivas med stor begynnelsebokstav och avslutas med punkt. Annars bör du använda liten begynnelsebokstav och bara avsluta den sista punkten i listan med punkt.
- Texten som inleder punktlistan avslutas med kolon om inte texten i punkterna är en direkt fortsättning på inledningen.

Exempel

Våra mål är att

- kommunens dokument ska bli mer lättlästa
- medborgarnas förtroende för oss ska öka.

Våra mål:

- Kommunens dokument ska bli mer lättlästa.
- Medborgarnas förtroende för oss ska öka.

- Punkterna bör ha en enhetlig språklig form:

Exempel

Prioriterade uppgifter:

1. **installera** programmet
2. **utbilda** användarna
3. **utvärdera** projektet.

Prioriterade uppgifter:

1. **installation** av programmet
2. **utbildning** av användarna
3. **utvärdering** av projektet.

Ta bort onödig information

Granska din text kritiskt. Stryk de fakta och detaljer som inte behövs för att budskapet ska nå fram. Det kan handla om hela meningar och stycken, eller bara någon detalj som här:

Exempel (stryk parenteser)

Mark- och exploateringsenheten (**MEX**) har undersökt...

- Ofta finns det ingen anledning att ha med vår interna förkortning. (Se sidan 17.)

Vi skriver till dig för att informera om de nya reglerna för färdtjänsten (**som kollektivtrafiknämnden beslutade om vid sitt sammanträde den 28 februari 2007 och**) som kommer att gälla från den 1 juli.

- Mottagaren behöver inte veta när nämnden sammanträdde. Det skymmer bara det viktiga datumet sist i meningen. Dessutom är det överflödigt att skriva att beslutet togs ”vid ett sammanträde”. När annars?

Ta bort tomma ord

Granska också hur du har framfört informationen. Ofta innehåller meningarna tomma ord som kan strykas utan att budskapet ändras:

Exempel (stryk parenteser)

Det finns ett stort behov av (**att göra**) insatser i miljonprogramsområdena. Varje klass består av 25 (**stycken**) elever.

Kommunen har tecknat ramavtal med tre leverantörer. (**De aktuella**) avtalen gäller i två år.

Se upp med ”tårta på tårta”-uttryck. Många läsare retar sig på sådana sammanblandningar:

Exempel på sammanblandning

Undersökningen kom **bland annat** fram till a, b och c **med mera.**

Orsaken till underskottet **berodde på** ...

Skriv i stället

Undersökningen kom **bland annat** fram till a, b och c.
Undersökningen kom fram till a, b och c **med mera.**

Underskottet **berodde på** ...
Orsaken till underskottet **var** ...

Datorkommandon till din hjälp

Fyra kommandon för snyggare och mer lättläst text:

Hårt blanksteg	Ctrl + Skift + blanksteg (mellanslag)
Hårt bindestreck	Ctrl + Skift + bindestreck
Mjukt bindestreck	Ctrl + bindestreck
Tankstreck (–)	Ctrl + minustecknet på den numeriska delen

Du kan också välja kommandona från menyn Infoga > Symbol > Specialtecken.

Hårt blanksteg (fast mellanrum) använder du för att hindra att till exempel siffergrupper och namn delas på två rader. I uttryck som 15 kg, 25 procent och Bo Bengtsson bör du till exempel använda hårt blanksteg.

Hårt bindestreck använder du för uttryck som innehåller bindestreck men som inte bör delas på två rader. Exempel: 011-15 16 17, e-post och 556430-0142.

Mjukt bindestreck använder du när du gör egna avstavningar. Om hela det avstavade ordet senare får plats på samma rad blir det mjuka bindestrecket osynligt. (Om du låter Word göra avstavningarna, under Verktyg > Språk > Avstavning, blir bindestreken automatiskt mjuka.)

Tankstreck bör du använda enligt skrivreglerna på sidan 22.

Autokorrigerigering – ta hjälp med stavningen

I menyn Verktyg > Autokorrigerigering kan du själv fylla på med ord som du brukar stava fel. Fyll i hur du brukar skriva och vad det ska ersättas med. Nästa gång du gör ditt vanliga skrivfel rättas det automatiskt.

Här kan du också lägga in ord som alltid ska skrivas ihop respektive isär. (Se till exempel listan på sidan 19.)

4. Skriva för läsning på skärm

Det är mer ansträngande för ögonen att läsa på skärm än på papper. Dessutom blir överblickens sämre eftersom bara en liten del av dokumentet syns på skärmen åt gången.

Det här måste vi ta hänsyn till när vi skriver e-brev och texter som ska publiceras på intranätet eller kommunens webbplats på Internet.

Varje kontor eller enhet har i allmänhet en person som är webbansvarig. Skrivhandledningen tar därför inte upp webbskrivande i detalj. Men det kan vara bra för oss alla att känna till några viktiga principer – på så sätt kan vi underlätta den webbansvariges arbete när vi lämnar underlag till texter. Om du vill fördjupa dig finns det lästips i litteraturlistan.

E-post skriver de allra flesta av oss. Det ägnar vi ett särskilt avsnitt.

Skriva e-brev

Grundinställningar i ditt e-postprogram

Kontrollera inställningarna i ditt e-postprogram så att bokstäverna i dina meddelanden blir så lättlästa som möjligt. Vi rekommenderar teckensnittet Arial, 12 punkters storlek (Ställ in i Redigera > Inställningar > Innehåll > Textstilar.)

Du bör också se till att dina meddelanden automatiskt får en brevfot med dina avsändaruppgifter. (Se sidan 28.)

Skrivråd

Mottagaren bör kunna se vad meddelandet handlar om redan innan han eller hon öppnar det. Skriv en **tydlig rubrik** på ämnesraden.

Utgå från råden i avsnittet om rubriker (på sidan 30). Var helst ännu tydligare – ofta kan hela huvudbudskapet stå på ämnesraden:

Skriv så här	... hellre än så här
Inbjudan till föredrag om retorik	Föredrag
Kallelse till möte 5 maj kl 13	Möte
Möte 5 maj – kan inte delta	Re: Möte

Några skrivråd om själva meddelandet:

- Skriv kort. Gå rakt på sak. Om du behöver skriva en längre text bör du skriva den i Word och bifoga som bilaga till e-brevet.
- Skriv överskådligt. Skriv korta stycken och lägg en blankrad mellan styckena.
- Använd ett korrekt och lättläst språk – följ de allmänna skrivreglerna och skrivråden. Talspråkigheter och ”chattjargong” passar inte i arbetslivets texter.

Bra att känna till: formatinställningar som du gör i ditt e-brev – till exempel punktlister och fet stil – kanske inte kan läsas av mottagarens e-postprogram.

Skriva för intranät och Internet

En viktig faktor för målgruppen som tar del av informationen på en webbsida är att han eller hon inte *läser* texten. Istället skannar personen av sidan med hjälp av nyckelord för att hitta den information han eller hon söker.

Det finns särskilda mallar för texter som ska publiceras på kommunens intranät och externa webbplats. Där är teckensnitt och radlängd anpassade så att de passar bättre för läsning på skärm än de format vi använder i vanliga dokument.

Eftersom det är ansträngande att läsa på skärm är det ännu viktigare än annars att skriva **kortfattat** och **välstrukturerat**. Det är bra om du som har sakkunskaper i ämnet redan från början har koncentrerat och kortat ner ditt textutkast. Det minskar risken för att den webbansvarige stryker bort "fel" information. Överdriv allt du har lärt dig tidigare i den här skrivhandledningen.

Riktlinjerna blir då:

- skriv en tydlig huvudrubrik
- skriv det viktigaste först
- var konkret och undvik svårbegripliga ord
- skriv korta stycken: ett stycke – en tankegång, med det viktigaste först
- skriv många och informativa mellanrubriker
- använd punktlistor
- markera nyckelord med **fet** stil
- skriv kort, och om du bearbetar en färdig text, stryk så mycket som möjligt.

Bra att känna till: *kursiv stil* blir svåräst på skärm. Blå text betyder att texten är en länk till en annan sida eller ett dokument.

Var gärna generös med länkar. Det hjälper läsaren att hitta mer information. Om till exempel Socialstyrelsen presenterar nya övergripande regler för Sveriges kommuner på sin webbplats så finns informationen redan på Internet. Vi behöver inte upprepa den på vår webbplats. Det räcker att vi berättar att det kommit nya regler, ger en kortfattad sammanfattning och länkar till Socialstyrelsens webbplats.



5. Mallar och grafisk form

Norrköpings kommuns dokument ska ha ett enhetligt utseende och en grafisk form som är lättläst. Därför har vi tagit fram skrivmallar som alla ska använda.

Det finns en basmall som du använder till de allra flesta dokument (brev, tjänsteskrivelser, rapporter med mera). Separata mallar finns för sammanträdesprotokoll, delegationsprotokoll och kallelser till nämnder och fullmäktige.

Mallarna finns att hämta på intranätet, www.intranat.norrkoping.se, under Blanketter och skrivmallar, Skrivmallar. Där finns också utförligare instruktioner till hur du använder mallarna. Varje kontor och nämnd, samt fullmäktige, har egna mallar med den egna logotypen i sidhuvudet.

Så använder du Wordmallarna

I det här avsnittet beskrivs hur du använder skrivmallarna. Texten och illustrationerna visar en basmall. Principen med dialogrutor och formatmallar är likadan för protokoll och kallelser.

När du öppnar basmallen får du upp en dialogruta där du fyller i uppgifter till sidhuvudet samt dokumentets mottagare (adressat). Om du vill ändra i sidhuvudet i efterhand gör du det genom att klicka på knappen Uppdatera sidhuvud. Om den inte är synlig väljer du Visa > Verktygsfält > Rubriker och sidhuvud.

Dokument

Datum: 2008-01-30 Utkast

Dokumentnamn:

Diarienummer:

OK

Avbryt

Avsändare

Nämnd/kontor: Informationskontoret

Utskott/enhet:

Förnamn: Karin

Efternamn: Karlsson

Titel: informationssekreterare

Telefon: 011-15 11 53 Spara

Mottagare

Namn/adress:

Sidfot

Egen sidfot Spara egen sidfot...

Postadress

Adress:

Postadress: 601 81 Norrköping

Telefon: 011-15 00 00

Telefon, vxd:

Mobil:

Telefax: 011-18 80 39

Besöksadress

Adress 1: Rådhuset

Adress 2:

E-post: information@norrkoping.se

Internet: www.norrkoping.se

Så här ser dialogrutan ut där du fyller i avsändare och mottagare.

När du har klickat på OK i dialogrutan placeras markören i inskrivningsläget för dokumentets huvudrubrik. Rubrikerna hämtas i verktygsfältet Rubriker och sidhuvud.

TJÄNSTESKRIVELSE 1(1)

2008-01-30

Kommunstyrelsen

Här skriver du huvudrubriken

Handläggare, titel, telefon
Karin Karlsson, informationssekreterare
011-15 11 23

Postadress
Norrköpings kommun
Informationskontoret
601 81 Norrköping

Besöksadress
Rådhuset

Telefon
011-15 00 00

Telefax
011-18 80 39

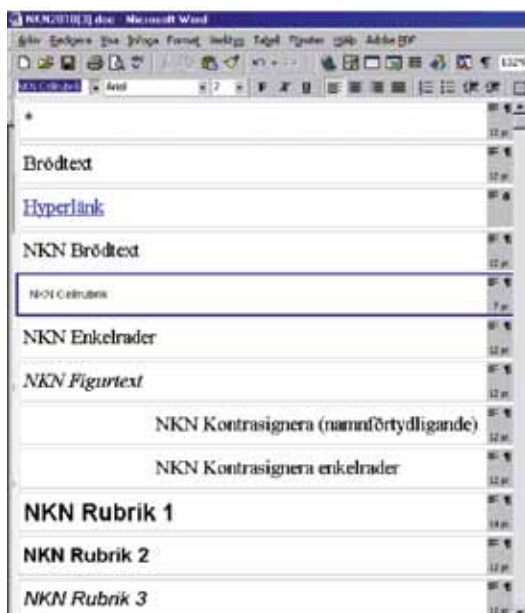
E-post
information@norkoping.se
Internet
www.norkoping.se



Verktygsfältet Rubriker och sidhuvud.

Så här ser basmallen ut.

I formatmallslistan finns ett antal förinställda format (NKN xxx) som du ska använda när du skriver ditt dokument.



Här är formatmallslistan. De format du ska använda börjar på NKN.

Klistra in text från gamla dokument

Gör så här om du vill återanvända text från gamla dokument som inte är skrivna i de mallar som gäller nu:

1. Markera texten i det gamla dokumentet. Välj Redigera > Kopiera.
2. Växla till det nya dokumentet. Placera markören där texten ska infogas.
3. Välj Redigera > Klistra in special. Välj Oformaterad text och klicka på OK.

Du behöver sedan troligen göra vissa ingrepp i texten. Allt du klistrar in får det format som gällde vid infogningspunkten. Dessutom blir alla eventuella avstavningsbindestreck synliga ("hårda"). Gör så här:

4. Markera text som har fått fel format. Välj önskat format (NKN xxx) i formatmallslistan.
5. Radera avstavningsbindestreck som syns på skärmen. (Byt eventuellt ut dem mot mjuka bindestreck, se sidan 37.)

Grafisk profil – så är standarden i mallarna

Det här avsnittet beskriver de inställningar för radlängd, radavstånd och teckensnitt som finns i våra Wordmallar. Du ska använda de format som finns i mallarna – de är utformade för att ge bästa läsbarhet.

Radlängden är cirka 13 cm. (Det är 13 cm mellan vänster- och högermarginalen.) Textytans placering i sidled är anpassad för dubbelsidig kopiering.

Radavstånd: Det blir automatiskt en blankrads avstånd mellan vanliga textstycken (brödtext). Rubrikerna har förinställda format som ger anpassade avstånd från föregående text och till den efterföljande texten.

Teckensnittet för löpande text (brödtext) är Times New Roman i 12 punkters storlek (som här).

Teckensnittet för rubriker är Arial:

Övergripande rubrik (16 punkter, fet stil)

Rubrik 1 (14 punkter, fet stil)

Rubrik 2, (12 punkter, fet stil)

Rubrik 3 (12 punkter, kursiv stil)

Normalt inleder vi dokumenten med rubriknivå 1. Till rapporter och mer omfattande dokument kan du vid behov använda en övergripande rubrik, för att på så sätt ha tre rubriknivåer "kvar".

Referenslitteratur och lästips

Skrivregler

Myndigheternas skrivregler. Regeringskansliet. Sjätte upplagan. 2004. <www.justitie.regeringen.se/klarsprak>.

Svenska skrivregler. Svenska språknämnden. 2008.

Ordböcker och ordlistor

Svenska Akademiens ordlista över svenska språket (SAOL). 2006.

Bonniers svenska ordbok. Bonniers. 2002.

Ord för ord (Norstedts svenska synonymordbok). Norstedts ordbok. 1992.

Svensk ordbok. Norstedts Ordbok. 1999.

Svenskt språkbruk. Ordbok över konstruktioner och fraser. Svenska språknämnden. Norstedts Ordbok. 2003.

Svarta listan – ord och fraser som kan ersättas i författningsspråk. Stadsrådsberedningen. 2004. <www.justitie.regeringen.se/klarsprak>

Svenska datatermgruppens ordlista. <www.nada.kth.se/dataterm>

Onödig engelska eller engelska i onödan – lista över engelska och svengelska ord och hur de kan heta på svenska. Svenska språknämnden. <www.spraknamnden.se/arkiv/onodigengelska.htm>

Skrivhandböcker

Att skriva bättre i jobbet. Ehrenberg-Sundin, Lundin, Wedin & Westman (2003). Tredje upplagan. Norstedts Juridik.

Fästa prat på pränt. Hur man skriver läsvärda protokoll och minnesanteckningar. Lundin, Kerstin & Wedin, Åsa (2000). Andra upplagan. Norstedts Juridik.

Klarspråk lönar sig, klarspraksarbete i kommuner, landsting och statliga myndigheter. Anneli Hedlund och Klarspraksgruppen. Fritzes. 2006.

Klarspråk på nätet. Englund, Helena & Guldbbrand, Karin (2004). Pagina.

Språk och struktur i domar och beslut. Domstolsverket. 1999.

Tillgängliga webbplatser i praktiken. Englund, Helena & Sundin, Maria. Jure. 2004.

Svara på remiss: hur och varför. Statsrådsberedningens PM 2003:2. Informerar kort om remisser av betänkanden från Regeringskansliet och ger råd om remissvarens utformning.

Allmänt om språket

På väg mot ett bättre myndighetsspråk. Redovisar resultatet av en utvärdering av begriplighet i myndighetsspråk. Statskontoret. 2001.

Textvård. Att läsa, skriva och bedöma texter. Elva artiklar ur tidskriften Språkvård om hur texter är uppbyggda och fungerar. Svenska språknämnden. 2006.

Språkrådgivning och språkplatser på Internet

Klarspråksgruppen. <www.justitie.regeringen.se/klarsprak>

Klarspråksgruppen har regeringens uppdrag att främja ett klart och begripligt språk hos myndigheterna.

På webbplatsen finns svar på språkfrågor och mycket mera. Myndigheternas skrivregler och Svarta listan. Lathund för webbskribenter.

Klarspråkstestet – där du kan testa den språkliga kvaliteten i dina egna texter och utkast. Många användbara länkar.

Språkrådet. <www.sprakradet.se>

Språkrådet (f.d. Svenska språknämnden) ska främja språkens utveckling i Sverige – både svenskan och våra minoritetsspråk. Språkrådet ger ut ordböcker, språkböcker och en tidskrift, erbjuder språkrådgivning och föredrag.

Svenska datatermgruppen. <www.nada.kth.se/dataterm>

Rekommendationer om hur vi bör hantera datatermer på svenska.

Terminologicentrum (TNC). <www.tnc.se>

Svar på frågor om fackspråk.

Språkvårdsportalen. <www.svenskaspraket.nu>

Språkvårdsgruppens portal med länkar till många webbplatser om språk.

TT-språket. <www.tt.se/ttsprak>

Skrivregler för press, radio och tv. Användbar för alla som skriver. Listor över bland annat ”stor eller liten bokstav”, ”ett ord eller två” och nationalitetsbeteckningar.

Webbpennan. <www.webbpennan.com>

Tips och råd om webbskrivande.

Norrköpings kommuns intranät. <www.intranat.norrkoping.se>

Under rubriken Kompetensgrupper finns språksidor med bland annat information om det språkvårdsprojekt som har genomförts i kommunen.

Här finns också information om det nätverk av språkintresserade som finns i vår organisation. Nätverket fungerar som stöd till kontoren i deras språkvårdsarbete. Informationskontoret ansvarar för nätverket.

Föreningen Examinerade språkkonsulter i svenska. <www.sprakkonsult.org>

Språkkonsulter skriver och redigerar texter samt undervisar skribenter.

Register

- aktiva verb, 33
angående
 i löpande text, 12
 i rubrik, 30
apostrof, 14
att-satser, 26
autokorrigerig, 37
automatisk signatur, 28
avslutning, 26
avstavning, 37
avtal
 avtalstext, 5
 underskrifter, 27
- bakgrund, 9, 23
basmall, 40
belopp, 17
beslutsunderlag, 23
 underskrifter, 28
beslutsutformning, 26
betoning, 22
beträffande
 i löpande text, 12
 i rubrik, 30
bindeord, 31
bindestreck, 22, 37
bisatser, 32
bland annat, 36
brev, 24
 hälsning och avslutning,
 26
 tilltalsord, 14
 underskrift, 27
- citat, 21
citattecken, 21
- datatermer, 14
datorkommandon, 37
datum, 18
de eller dem, 19
dels ... dels, 34
den klagande, 15
den sökande, 15
dialogrutor, 40
direkt tilltal, 5, 14
disposition, 23
dokumentnamn, 21, 40
dom, 19
du eller Ni, 14
dubbeltydiga ord, 10
då, 13
- e-brev. Se e-post
ej, 10
e-mail, 14
engelsk stavning, 14
e-post, 38
 automatisk signatur, 28
 avsändaruppgifter, 28
 hälsning och avslutning,
 26
 underskrifter, 27
e-postadresser, 21
ett ord eller två, 19
 autokorrigerig, 37
- fackspråk, 11
fast mellanrum. Se hårt
blanksteg
fet stil, 21
flertydighet. Se dubbeltydiga ord
format. Se grafisk form
formatmallar, 40
formell stil
 stilvärde, 10
framställan. Se beslutsunderlag
från ... till, 22
främmande ord, 14
förkortningar, 5, 16
förslag till beslut, 26
- gamla dokument, infoga i
mallar, 42
grafisk form, 40
 kursiv och fet stil, 21
 radlängd, teckensnitt,
 19
 stora bokstäver (versaler),
 21
grafisk profil, 42
- huvudrubrik, 24, 30
huvudsatser
 kommatering, 34
huvudverb. Se ordföljd
hårt bindestreck, 18, 37
hårt blanksteg, 18, 37
hälsningsfraser, 26
- icke, 10
inledning
 hälsningsfras, 26
 sammanfattning, 25
- innehållsförteckning, 24
inskjuten text
 kommatering, 34
 meningsbyggnad, 32
 tankstreck, 22
inställningar (format)
 e-post, 38
 Wordmallar, 40
inte, 10
Internet och intranät
 skriva för, 39
 stor eller liten bokstav, 20
- jag, 15
ju ... desto, 34
ju ... ju, 34
- klistra in
 text från gamla dokument,
 42
kolon
 före punktlistor, 35
kommatecken, 34
 i stora tal, 18
kommatering, 34
kontrasignering. Se beslutsunderlag, underskrifter
korrekturläsning, 9
kursiv stil, 21
 svärläst på skärm, 39
kvadratmeter, 17
- lagar och avtal, 5
layout. Se grafisk form
liten eller stor bokstav, 20
 i punktlistor, 35
litteraturförteckning, 43
långa dokument, 24
långa e-brev, 38
långa ord, 12
läsning på skärm, 38
lästips, 43
- mallar. Se Wordmallar
marginaler. Se radlängd
markera ord
 kursiv eller fet stil, 21
med mera, 36
Med vänlig hälsning, 26
mejl, 14
mellan ... och, 22
mellanrubriker, 30

- meningsbyggnad, 32
 överflödiga ord, 36
 meningslängd, 33
 minnesanteckningar. Se
 protokoll
 mjukt bindestreck, 37
 mobilnummer, 18
 modeord. Se svengelska
 mottagaranpassning, 9
 mångordighet, 36
 måttenheter, 17
- nakna substantiv, 13
 namn
 organisatoriska enheter,
 15, 20
 personnamn, 14
 Ni eller du, 14
 NKN xxx
 formatmallar, 40
- opersonlighet, 14, 29
 ord, överflödiga, 36
 ordföljd, 32
 ordval, 12-13
 organisatoriska enheter
 namnet eller vi, 15
 stor, eller liten bokstav, 20
- partners, 14
 passiva formuleringar, 16, 33
 personligt tilltal, 14, 29
 personnamn, 14
 perspektiv, 29
 plural (flertal), 14
 prepositioner, 12
 procent, 18
 protokoll, 23
 punkt
 i förkortningar, 17
 i stora tal, 18
 punktade stycken, 35
 punktlistor, 35
 punktuppställningar, 35
- radavstånd, 42
 radlängd, 19, 42
 rapporter, 24
 referenslitteratur, 43
 remissvar. Se yttranden
 rubriker, 30
 e-post, 38
 grafisk form, 40
- långa dokument, 24
 sammanblandade uttryck, 36
 vid tankstreck, 22
 sammanfattning, 25
 sammansatta ord, 12
 sidhuvud. Se Wordmallar
 sifferuppgifter, 18
 ska eller skall, 10
 skriva ihop eller isär, 19
 skrivmallar. Se Wordmallar
 skrivregler, 10-28
 skrivråd, 29-37
 skrytfenor, 13
 snedstreck, 18
 standards, 14
 stavning, 14
 autokorrigerering, 37
 ett eller två ord, 19
 stavningskontroll, 9
 stilvärde
 ålderdomligt, föråldrat,
 formellt, 10
 stor eller liten bokstav, 20
 i punktlistor, 35
 stora bokstäver, 21
 stora tal, 18
 styckeindelning, 31
 styckemarkering. Se radav-
 stånd
 substantiv
 i stället för verb, 12
 nakna, 13
 substantivering, 12
 substantivsjukan, 12
 svengelska, 14
 syftningar, oklara, 15
 så kallad, 21
 särskrivningar, 19
 sökanden, 15
- tal. Se sifferuppgifter
 tankstreck, 22, 37
 teckensnitt, 19, 42
 telefonnummer, 18
 textplanering, 9
 tilltal, 14, 29
 tilltalsord, 14
 tjänsteskrivelse. Se besluts-
 underlag
 tusental, 18
 tydlighetskommatering, 34
 typografi. Se grafisk form
- underrubriker, 30
 underskrifter, 27
 understrykningar, 21
 uppräknings, 35
 kommaterering, 34
- webbtexter, 38
 verb
 aktiva och passiva, 33
 huvudverbets placering, 32
 i stället för substantiv, 12
 versaler, 21
 vi, 15
 Wordmallar, 40
 Vänliga hälsningar, 26
- yttranden, 23
- ålderdomliga ord, 10
- ämnesrad i e-post, 38
 än ... än, 34
 Ärendehandboken, 8
- övergripande rubrik, 42

Norrköpings kommun. För dig. För alla. För det goda livet.

I Norrköpings kommun har alla rätt till jämlikhet, delaktighet och del av välfärden. Vår vision handlar om det goda livet, och uppdraget är att skapa, utveckla och leverera välfärdstjänster till medborgare och verksamheter i vårt område.

Vår framtid ser ljus ut. Vår befolkning växer, och vi har en potential som bara begränsas av oss själva. Vi brukar säga att kraften kommer ur kreativitet och våra 9 000 medarbetare.

Genom att planera och driva en ständig utveckling av miljöer, boende, näringlivsklimat och service till medborgarna skapar vi förutsättningar för ett nytt, spännande Norrköping. En kreativ mötesplats för människor och möjligheter.

NORRKÖPINGS KOMMUN

Adress: Rådhuset, 601 81 Norrköping

Tel: 011-15 00 00

E-post: norrkoping.kommun@norrkoping.se

www.norrkoping.se



NORRKÖPING