



Skrivhandbok

Göteborgs grundskoleförvaltning



Inledning

Den här skrivhandboken är till för oss som arbetar på Göteborgs grundskoleförvaltning. All vår kommunikation ska vara begriplig, enhetlig och anpassad efter målgruppen.

Med hjälp av skrivhandboken får vi råd och stöd, så att det blir enklare för oss att skriva begripligt och enhetligt för våra mottagare.

När vi skriver begripligt sparar vi tid och arbete. För då kommer mottagarna inte att behöva kontakta oss för att ställa frågor om en text som de inte förstår.

När vi skriver enhetligt blir texterna enklare att förstå. För då möter mottagarna samma namn på begrepp oavsett vilken text från vår förvaltning de läser.

Så genom att skriva begripligt och enhetligt hjälper vi alltså både oss själva och dem vi är till för, och vi bidrar till att stärka vårt förtroende hos mottagarna. Det är en av våra uppgifter för oss som arbetar i offentlig verksamhet.

Råden vi kan läsa om i den här skrivhandboken gäller oavsett om vi skriver juridiska texter till vårdnadshavare, eller om vi skriver olika typer av dokument till våra medarbetare. Målet är att alla ska ha en chans att förstå det vi skriver.

Lycka till med ditt skrivande!

Marie Åhman, kommunikationschef.



Våra mottagare och deras förutsättningar

Vi på Göteborgs grundskoleförvaltning skriver till många och olika mottagare.

Du kanske känner igen dig i att du ena dagen skriver till vårdnadshavare, medarbetare eller elever, för att nästa dag skriva till politiker eller journalister.

Vi skriver för hela Göteborgs befolkning. Och ingen mottagare är den andra lik, men alla har de en sak gemensamt: de har rätt att förstå vad du skriver. Därför är det viktigt att du känner till några av de förutsättningar dina mottagare har för att kunna förstå information via text.

Ungefär en fjärdedel av Sveriges befolkning har olika svårigheter med att läsa. Det kan handla om allt från att de är ovana att läsa till att de har dyslexi, afasi eller ett annat modersmål än svenska.

En liten tankeställare är att ungefär var fjärde person du möter inte kan förstå innehållet i en vanlig svensk dagstidning.



Råd

Skriv det viktigaste för mottagarna först

Vi kan aldrig räkna med att mottagarna läser hela våra texter. Mottagarna vill ofta ha svar på en viss sak. Därför är det vårt ansvar att försöka komma på vad det kan vara och sedan skriva det tidigt i texten. På så vis ger vi bättre service till mottagarna. Ett bra första steg för att göra detta är att vi prioriterar textens innehåll utifrån vad mottagarna behöver veta och inte utifrån vad vi vill informera om.

Skriv du

Vi ska skriva direkt till mottagarna genom att använda så kallat *du*-tilltal. Genom att skriva *du* till mottagarna blir texten mer personlig och vänligare. Dessutom blir det tydligt vem det är vi riktar oss till i texten och vem det är som ska göra något. *Du*-tilltal gör också att texten tar mottagarnas perspektiv och minskar den interna känslan.

Ibland behöver vi rikta oss till olika mottagare i samma text, till exempel både vårdnadshavare och elever. Då skriver vi *du* med en förklaring.

Kom ihåg att vi alltid skriver *du* med liten bokstav i löpande text.

Exempel



Om **du eller ditt barn** själva vill köpa ett kort som gäller under sommaren är det "Fritid 100 dagar" som gäller.



Om **föräldrar eller elever** själva vill köpa ett kort som gäller under sommaren är det "Fritid 100 dagar" som gäller.

Skriv vi

Vi ska alltid skriva vem som är avsändare för våra texter. Om vi exempelvis bara skriver namnet på vår avdelning kan det bli otydligt. Det beror på att mottagaren kan tolka det som att det både kan vara någon som jobbar eller inte jobbar på avdelningen som har skrivit texten.

Dessutom gör vi texterna mer levande genom att visa mottagarna att det är vi som gör saker, snarare än förvaltningen, avdelningen eller skolan, och så vidare. Därför ska vi skriva vi med en eventuell förklaring så tidigt som möjligt i texten.

Exempel



Vi i grundskoleförvaltningen har ingen kö till våra skolor, istället gör vi ett urval.



Inga skolor i Göteborgs Stad har kö, istället görs ett urval.

Skriv aktivt språk

Aktivt språk handlar om att skriva vem det är som gör något. Vi ska alltid försöka skriva vem det är som gör vad, för då blir det tydligare för mottagarna. När vi skriver passivt språk döljer vi nämligen vem det är som gör något. Ett tips för att undvika passivt språk är att vi inte skriver verb som slutar på *s* eller verb i dåtid som står efter verbet *bli*.

Exempel



Du behöver skicka in en ny ansökan inför varje läsår.



En ny ansökan måste skickas in inför varje läsår.



Skriv verbet tidigt i meningen

För att underlätta för mottagarna skriver vi verbet tidigt i meningen. Då blir informationen enklare för mottagarna att förstå. Om vi skriver verb som hör ihop nära varandra blir det också tydligare för mottagarna vem det är som gör vad.

Exempel



Kommunen kan erbjuda öppen fritidsverksamhet istället för fritidshem och familjedaghem från och med höstterminen det år då eleven fyller 10 år.



Från och med höstterminen det år då eleven fyller tio år kan kommunen istället för fritidshem och familjedaghem erbjuda öppen fritidsverksamhet.

Skriv sammanfattande meningar

Vi skriver en kort mening som sammanfattar ett helt stycke i början av ett längre stycke. På så vis får mottagarna bättre vägledning i texten för att det finns något att syfta tillbaka på i den inledande meningen. Det blir också enklare för oss att skriva texter med ett mottagarperspektiv.

Exempel



I Sverige har vi en skolplikt som innebär att elever i en viss ålder måste gå i skola. Skolplikten gäller från och med höstterminen det år barnet fyller sex år och börjar förskoleklass. Det gör att förskoleklassen är obligatorisk.



Skolplikten gäller från och med höstterminen det år barnet fyller sex år och börjar förskoleklass. Det gör att förskoleklassen är obligatorisk.

Skriv informativa rubriker som matchar sin text

Vi skriver rubriker som hjälper mottagarna genom texten. Därför försöker vi att skriva rubriker som är längre än ett ord och som gärna får innehålla *du*-tilltal. Dessutom ser vi till att rubriken verkligen handlar om det som står i texten. Ett tips är att vi skriver rubriken efter vi har läst igenom texten. Undvik att skriva "Övrigt" som rubrik.

Exempel



Det här ska du meddela oss på grundskoleförvaltningen



Upplysning

Skriv samma ord i alla texter

Vi underlättar för våra mottagare genom att använda samma ord för vanliga namn och begrepp. Då möter mottagarna samma ord för samma sak oavsett vilken text från oss de läser, vilket gör det lättare för dem att hänga med i texterna och förstå vad vi menar. På så vis minskar vi risken att mottagarna missuppfattar oss.

Låt någon korrekturläsa din text

Vi låter alltid någon läsa igenom vår text innan vi skickar ut den, för att undvika slarvfel. Då kommer mottagarna att uppfatta oss som mer trovärdiga och ordentliga. Dessutom kommer de att kunna lägga allt sitt fokus på textens innehåll istället för att bli störda av de små felen.

Det är också en bra idé att låta någon som inte har någon kunskap om det du har skrivit läsa igenom din text. På så vis kan hen upptäcka svåra ord och begrepp som det är lätt att missa själv.



Skriv ut alla förkortningar

Vi skriver inte några typer av förkortningar i våra texter, varken till medarbetare eller externa mottagare. För ovana läsare kan alltifrån *o.s.v.* till *OBS* eller *avd.* och *ex* vara svåra att förstå.

När vi skriver förkortningar händer det också lätt att vi använder interna förkortningar, så som *SDF*, *DEK*, *GSE*, *UC* och *NAV*, vilket är ännu svårare för våra mottagare att förstå. Vi ska alltså aldrig anta att mottagarna förstår vad våra förkortningar betyder. Vissa förkortningar kan också ha olika betydelser, så som *dvs*, det kan både vara en förkortning av *det vill säga* eller *delvis*.

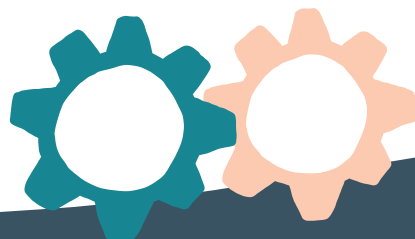
Förkortningar är dessutom ett hinder för ögat. Så oavsett om mottagaren förstår vad förkortningen betyder blir det alltså krångligare att läsa en text med förkortningar än en text utan förkortningar.

Skriv inte vissa skiljetecken

Vi försöker undvika skiljetecken som är otydliga, stör läsandet och som vi ibland använder på fel sätt. Några exempel på sådana skiljetecken är snedstreck, parenteser och semikolon.

Snedstreck betyder både *och* eller *eller*, så när vi använder snedstreck kan det hända att mottagarna tolkar det på olika sätt, och många parenteser i en text stör läsningen.

Semikolon är ett skiljetecken som kan vara svårt att använda på ett korrekt sätt. För att vi ska ge ett professionellt intryck till våra mottagare är det därför bättre att helt undvika semikolon.



Skriv enkla och entydiga ord

Vi skriver ord som så många som möjligt av mottagarna kan förstå. Det gör det lättare för både mottagarna och oss, eftersom de inte behöver fråga oss vad vi menar.

Vi ska helst använda entydiga ord, alltså ord som bara har en betydelse. När vi gör det blir texten lättare att förstå och mindre öppen för olika tolkningar.

Om en sak har två olika ord ska du tänka på att bara använda ett av orden i hela texten. Annars kan det bli svårt för mottagarna att förstå om du faktiskt menar samma sak när du använder två olika ord.

Om vi verkligen måste använda oss av svåra ord och facktermer ska vi alltid se till att förklara dem inom parentes direkt efter ordet. Det räcker att vi gör detta första gången det svåra ordet eller facktermen står i varje nytt stycke.

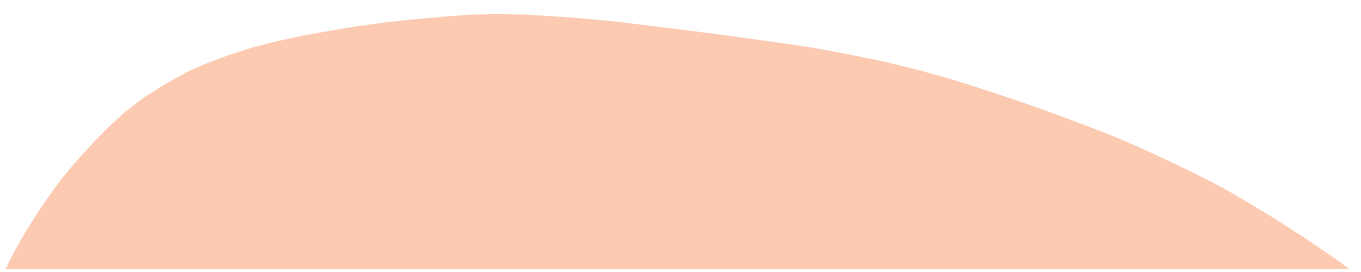
Exempel på svåra ord

Då kan betyda både *eftersom* och *när*.

Kring gör texten otydlig, använd hellre mer exakta ord som *om*, *för*, *över*, *runt* och så vidare.

Samt är bara nödvändigt i vissa typer av uppräkningsar, i de allra flesta fall är det bättre att vi skriver *och*.

Skall är föråldrat, vi skriver alltid *ska* i alla våra texter.



Skriv tydliga stycken

Vi skriver en sak per stycke. Då blir det enklare för mottagarna att hänga med. De kan också hitta den information som är viktigast för dem snabbare än om den finns utspridd i olika stycken. Ett tips är att vi skriver sammanfattande meningar i början av stycket efter vi har skrivit stycket. Om det är svårt att göra detta betyder det ofta att stycket handlar om fler än en sak.

Vi markerar nytt stycke på två sätt: blankrad, som i denna skrivhandbok, eller indrag. Det är viktigt att vi inte blandar de här två sätten i en och samma text.

Exempel



Om du flyttar inom Göteborgs Stad har ditt barn rätt att gå kvar på sin nuvarande skola.

Om du flyttar till Göteborgs Stad ska du fylla i blanketten för att välja förskoleklass i kommunal grundskola. Om du ansöker om en skolplacering innan ditt barn blivit folkbokförd på den nya adressen behöver du styrka din blivande adress.

Vill du byta skola ansöker du om ett skolbyte.



Om du flyttar inom Göteborgs Stad har ditt barn rätt att gå kvar på sin nuvarande skola. Om du flyttar till Göteborgs Stad ska du fylla i blanketten för att välja förskoleklass i kommunal grundskola. Om du ansöker om en skolplacering innan ditt barn blivit folkbokförd på den nya adressen behöver du styrka din blivande adress. Vill du byta skola ansöker du om ett skolbyte.



Skriv punktlistor på rätt sätt

Vi skriver gärna punktlistor i våra texter. Punktlistor är bra att använda för det kan hjälpa mottagarna att få en snabb överblick av texten.

Men när vi skriver punktlistor måste vi tänka på att göra det på rätt sätt. För om vi inte gör det kan syftet med punktlistan få motsatt effekt och försvåra för mottagaren.

Det finns olika sätt att skriva punktlistor på. Därför ska vi tänka på att hålla oss till samma sätt inom samma text. För att inte göra fel är ett tips att de första orden efter varje punkt ska vara av samma ordklass, till exempel verb.

Exempel



Enligt skollagens definition är en elev nyanländ om barnet:

- har bott utomlands tidigare men nu bor i Sverige.
- har påbörjat sin utbildning i Sverige senare än höstterminens start det år då hen fyller sju år.



Enligt skollagens definition är en elev nyanländ om barnet:

- tidigare har bott utomlands men nu bor i Sverige.
- påbörjade sin utbildning i Sverige senare än höstterminens start det år då hen fyller sju år.



KLARSPRÅK

Klarspråk är ett vårdat, enkelt och begripligt språk.

Vi som skriver på myndighet har en skyldighet enligt Språklagen att skriva begripligt (SFS 2009:600). Det handlar i grunden om demokrati: alla ska ha rätt att förstå information från en myndighet.

Vi hittar fler råd i följande böcker

Att skriva bättre i jobbet: en basbok om brukstexter

Tydliga texter: snabba skrivtips och språkråd

Klarspråk lönar sig: handbok för ett effektivt klarspråksarbete

Myndigheternas skrivregler

Svenska skrivregler

Svarta listan – ord och fraser som kan ersättas i författningsspråk