

Camilla Lindholm
Charlotta Carlberg Eriksson

Datum
2009-10-07

KLARSPRÅK PÅ WEBBEN – riktlinjer för webbskribenter

Våra webbtexter, liksom alla texter vi producerar för externt bruk på Skatteverket, ska vara skrivna på ett sätt som gör att läsaren kan ta till sig innehållet. De ska med andra ord vara skrivna på klarspråk. I dessa riktlinjer kan du läsa om hur du uttrycker dig på klarspråk.

Klarspråk är en del av regelverket för hur vi uttrycker oss i skrift gentemot medborgare. Syftet är att underlätta för medborgarna att göra rätt för sig. Alla våra externa texter ska också följa vedertagna regler för språkriktighet. Ett urval hittar du i våra egna Råd och regler när du skriver. I övrigt följer vi [Myndigheternas skrivregler](#) och [Svenska datatermgruppens](#) rekommendationer. För information om stavning och böjning av ord använder vi Svenska Akademiens ordlista.

Innehåll:

1	Varför riktlinjer?	2
2	Webbplatsens uppbyggnad – lökprincipen	2
3	Varför klarspråk?	2
4	Vad är klarspråk?	3
4.1	Bestäm vad du vill uppnå	3
4.1.1	Att instruera	3
4.2	Ta reda på vem du skriver för	4
4.3	Avgränsa ämnet	4
4.4	Låt huvudbudskapet komma först	4
4.5	Ta en sak i taget	5
4.5.1	Dela in i stycken	5
4.5.2	Glöm inte samband	5
4.6	Använd vägledande och intresseväckande rubriker	6
4.7	Undvik kanslissvenska	7
4.7.1	Krångla inte till meningarna	7
4.7.2	Tilltala läsaren direkt	8
4.7.3	Tala om vem som gör vad	8
4.7.4	Välj moderna och konkreta ord	8
4.7.5	Undvik substantivsjuka	9
4.8	Kontrollera resultatet	9
5	Hänvisningar	10
5.1	Broschyrer	10
5.2	Blanketter	10
5.3	Rättsdokument	10

Camilla Lindholm
Charlotta Carlberg Eriksson

Datum
2009-10-07

1 Varför riktlinjer?

Riktlinjerna är avsedda som stöd för dig som skriver för webben. Syftet är att höja kvaliteten på våra texter genom en gemensam och genomtänkt norm. Gemensamma riktlinjer gör också att du som skribent inte behöver uppfinna hjulet varje gång du skriver utan kan koncentrera dig på ditt budskap, det vill säga sakinnehållet.

2 Webbplatsens uppbyggnad - lökprincipen

Skatteverkets nya webbplats är uppbyggd enligt den s.k. lökprincipen. Det innebär att innehållet är uppdelat i nivåer, med allmän information ytterst och mer och mer fördjupad information ju längre in i strukturen man klickar sig.

Att ha för många nivåer är inte läsvänligt. Därför strävar vi efter att begränsa oss till max fyra. De ska i korthet ha följande innehåll.

Nivå 1

Information som rör alla eller nästan alla. Här får läsaren också en kort överblick av vad varje ämne handlar om, så att hon ser om hon har kommit rätt.

Nivå 2

Fördjupning och uppdelning i delämnena. Läsaren får veta mer om ämnet eller en del av det. Många behöver aldrig läsa längre än hit.

Nivå 3

Ytterligare fördjupning. De allra flesta behöver aldrig läsa längre än hit.

Nivå 4

Snäv och djupgående information som riktar sig mindre grupper av sakkunniga, t.ex. jurister.

Texterna på nivå 1 och 2 ska inte vara juridiskt heltäckande, eftersom det skulle göra dem alltför detaljerade och svårgenomträngliga för sammanhanget och målgruppen. Ett undantag är området Rättsinformation, vilket som helhet riktar sig till juridiskt sakkunniga.

3 Varför klarspråk?

Skyldigheten för myndigheter att uttrycka sig klart och tydligt är reglerad i svensk lag: "Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt" (11 § språklagen (SFS 2009:600)).

Camilla Lindholm
Charlotta Carlberg Eriksson

Datum
2009-10-07

Om vi uttrycker oss på klarspråk blir det också lättare för besökarna att

- hitta på webbplatsen
- förstå vad det står där
- lösa problem med hjälp av webbplatsen.

Om våra besökare lyckas med detta gör de färre fel, vilket frigör resurser som vi kan använda till annat. Dessutom bör deras förtroende för oss som myndighet öka, vilket ökar förutsättningarna för att de ska vilja göra rätt för sig.

4 Vad är klarspråk?

Klarspråk är att skriva begripligt för en viss läsare eller målgrupp i en viss situation. Det går alltså inte att skriva klarspråk endast med utgångspunkt från ämnet. Nedan kan du läsa om vad klarspråk innebär i praktiken.

4.1 Bestäm vad du vill uppnå

Vad vill du att läsaren ska göra, förstå eller veta efter att ha läst din text? Varför? Du måste alltid börja med att avgränsa ditt **syfte**.

Vanliga typer av syften:

- **informera** (om t.ex. nya regler), **instruera** (t.ex. om hur man anmäler adressändring på webben) eller **beskriva** (t.ex. en blanketts olika fält)
- **utreda** (vid fördjupning i texter på djupare nivåer i webbstrukturen)
- **argumentera** eller **övertyga** (om vad läsaren vinner på att t.ex. använda våra e-tjänster).

På nivåerna 1 och 2 passar texter med informerande och ibland argumenterande syfte. Först på djupare nivåer passar mer utredande text.

Att ha flera syften med samma text är inte lämpligt. Risken blir att texten sväller tills den inte passar någon – ”one size fits none”. Dela upp texten i flera i stället.

4.1.1 Att instruera

Skriv instruktioner i numrerad punktform. Skriv direkta uppmaningar, ungefär som i en kokbok.

Camilla Lindholm
Charlotta Carlberg Eriksson

Datum
2009-10-07

Exempel:

1. Fyll i blanketten.
2. Skriv under den.
3. Skicka blanketten till

4.2 Ta reda på vem du skriver för

Reklammakare och journalister har länge känt till hur viktigt det är att intressera sig för sin målgrupp om man vill nå fram med ett budskap. Som myndighet har vi ett ansvar att inte bara förmedla ett budskap utan också göra det på ett sätt som når fram. Fundera över följande:

- Vem eller vilka vänder du dig till med din text?
- Vad har de för kunskap om ämnet – som minst?
- Är de intresserade av din text eller måste du locka dem till läsning?
- Vilka förväntningar har de? (Den som vill ha ett kort svar på en fråga i Frågor och svar blir t.ex. irriterad och uppgiven av att i stället få tre sidor av Skatteverkets ställningstaganden.)

Att vända sig till flera målgrupper med samma text är inte lämpligt. Risken blir återigen att den inte passar någon. Dela upp texten i flera i stället.

4.3 Avgränsa ämnet

Ämnet styr inte ensamt hur en text ser ut, eftersom det går att skriva om samma ämne på oändligt många sätt. Det är ämnet tillsammans med ditt syfte och målgruppens behov, kunskap och intresse som avgör

- vilka ord du bör använda
- hur du bör välja och välja bort information
- hur detaljerat du bör skriva
- i vilken utsträckning du bör förklara orsaksförhållanden och begrepp
- om det behövs exempel och förklarande illustrationer.

Om du skriver på nivå 1 och 2 bör du

- använda ord som går att slå upp i en vanlig ordbok
- undvika information och detaljer som bara är intressanta vid en eventuell domstolsprövning
- förklara komplicerade förhållanden och begrepp som du måste ha med
- vid behov använda vardagliga exempel och förklarande illustrationer.

4.4 Låt huvudbudskapet komma först

På webben bör vi skriva det viktigaste för läsaren först i texten, åtminstone på nivåerna 1 och 2. Ofta är det som är **nytt** viktigast. I exemplet nedan möbleras orden om så att det viktigaste, meningens kärna, hamnar först i stället för sist. Dessutom delas en mycket lång mening upp på två.

Camilla Lindholm
Charlotta Carlberg Eriksson

Datum
2009-10-07

Skriv inte	Skriv hellre
Om du som näringsidkare oavsiktligt hamnat i situationen att du behöver extra tid för att kräva kunder på betalning eller om en av dina få uppdragsgivare ställt in sina betalningar eller försatts i konkurs kan du möjligen få anstånd.	Du kan möjligen få anstånd om du som näringsidkare oavsiktligt hamnat i situationen att du behöver extra tid för att kräva kunder på betalning. Du kan också få anstånd om en av dina få uppdragsgivare ställt in sina betalningar eller försatts i konkurs.

4.5 Ta en sak i taget

Lägg upp innehållet strukturerat, med en sak i taget. Eventuella upprepningar ska vara genomtänkta och inte tas med ”för säkerhets skull” eller för att du glömt att du redan skrivit om något.

Placera sammanfattningar i början av texten i stället för i slutet.

4.5.1 Dela in i stycken

På webben är det viktigare än någonsin att dela in texten i stycken som inte är för långa. Att läsa kan liknas vid att äta; man tar så stora tuggor som man klarar av att svälja, varken mer eller mindre. Ungefär så fungerar det vid läsning också. Om stycket blir för långt upplevs det som tungt, och man tappar gärna bort sig när ögat tar ”mikropauser” under läsningen. Alltför korta stycken gör å andra sidan att sammanhanget går förlorat – vad är det egentligen som hör ihop med vad? När börjar och slutar en ny tankegång?

Styckeindelningen fyller alltså två funktioner:

- att hjälpa ögat att orientera sig på sidan
- att markera vad som hör ihop innehållsmässigt.

Det är svårt att säga vad som är ett lagom långt stycke. Om texten är välstrukturerad och väl sammanhållen brukar det ge sig av sig själv. Är du osäker kan du sträva efter att minimera antalet stycken som har fler än tio rader eller består av bara en mening.

Markera nytt stycke med en blankrad. Dra inte in första raden. Byt aldrig stycke genom att göra endast en radmatning.

4.5.2 Glöm inte samband

I en text skriven på klarspråk är det tydligt hur de olika delarna av texten förhåller sig till varandra. Sambanden framgår dels genom genomgående teman, dels genom ord som markerar hur meningar och fraser förhåller sig till varandra

Camilla Lindholm
Charlotta Carlberg Eriksson

Datum
2009-10-07

logiskt eller tidsmässigt. Sådana ord brukar kallas sambandsmarkörer, sambandsord eller bindeord. Se till att det finns tillräckligt med sambandsmarkörer i din text.

Exempel på sambandsmarkörer:

- eftersom
- därför
- alltså
- sedan
- därefter
- men
- däremot.

Skriv inte	Skriv hellre
Vi kan inte skicka tillbaka dina handlingar. Vi har inte din adress.	Vi kan inte skicka tillbaka dina handlingar eftersom vi inte har din adress.
Vi handlägger ditt ärende så snart vi tagit emot det. Du får ett beslut per post.	Vi handlägger ditt ärende så snart vi tagit emot det. Därefter får du ett beslut per post.

4.6 Använd vägledande och intresseväckande rubriker

Huvudrubriken på varje sida ska ha samma namn som rubriken i vänstermenyn (dvs. länken till sidan). Mellanrubrikerna på sidan ska sammanfatta avsnittets innehåll. Syftet är att vägleda läsaren.

Rubriker ska vara korta, innehållsrika och ibland intresseväckande. Undvik därför långa och innehållslösa ord som ”angående”, ”beträffande” etc. Utforma alla rubriker på samma nivå på samma sätt, så att det tydligt framgår vilken nivå en rubrik har.

Undvik att rada rubriker på varandra utan text emellan. Om det inte finns något att säga under en rubrik (mer än en annan rubrik!) kan du oftast ta bort den. Exempel:

Regler för vård av barn

Vårdnad

Barn blir myndiga när de fyller 18 år. Till dess måste de ha minst en vårdnadshavare – det kallas att de står under någons vårdnad.

Ensam vårdnad

Om ni som biologiska föräldrar inte är gifta med varandra får mamman automatiskt ensam vårdnad. Ni kan dock ...

Camilla Lindholm
Charlotta Carlberg Eriksson

Datum
2009-10-07

Gemensam vårdnad

Om ni som biologiska föräldrar är gifta med varandra får ni automatiskt gemensam vårdnad.

4.7 Undvik kanslisvenska

Oavsett målgrupp, syfte och placering i webbplatsens struktur finns ingen anledning att skriva kanslisvenska – dvs. krångligare än nödvändigt.

Kanslisvenska, eller kanslispråk, är enligt Nationalencyklopedin en ”språkform typisk för ämbetskrivelser och juridiska skrivelser kännetecknad (särsk. förr) av invecklad satsbyggnad, opersonliga konstruktioner och s.k. substantivsjuka”.

Kanslisvenska är alltså inte detsamma som fackspråk (som kan vara motiverat om målgruppen är kvalificerad). Kortfattat kan man säga att kanslisvenska är en omodern, högravande och skriftmässig språkform som gör innehållet svårare än nödvändigt att ta till sig. Att kalla en stol för ett bekvämlighetsverktyg skulle kunna vara ett exempel på kanslisvenska. Det är inte fel – bara vagt, tillkrånglat och onödigt abstrakt.

I synnerhet när ämnet är komplicerat gäller det att inte göra det ännu krångligare genom att använda ett onödigt svårgenomträngligt språk. Tvärtemot vad många tror så blir texten inte heller mer exakt för att den har kanslispråkliga drag, utan mindre. Omvänt är det ingen bra idé att öppna för olika tolkningar genom att uttrycka sig abstrakt eller oprecist. Om ett ord kan tolkas på olika sätt är det bättre att använda ett liknande ord med snävare betydelse, som passar i just den aktuella situationen.

Nedan kan du läsa om hur du undviker att skriva kanslisvenska.

4.7.1 Krångla inte till meningarna

Variera meningslängden. Alltför många långa meningar är jobbiga att läsa. Oftast är det dock viktigare hur meningen är uppbyggd än hur lång den är. Se därför till att subjekt (den eller det som gör något) och predikat (det som händer) står **nära varandra tidigt** i meningen. Dela upp meningen i flera vid behov. Exempel:

Skriv inte	Skriv hellre
Enligt den nya språklag som riksdagen klubbade den 1 juli 2009, ska myndigheter skriva begripligt.	Myndigheter ska skriva begripligt, enligt den nya språklag som riksdagen klubbade den 1 juli 2009. Eller Myndigheter ska skriva begripligt. Så står det i den nya språklag som riksdagen klubbade den 1 juli 2009.

Camilla Lindholm
Charlotta Carlberg Eriksson

Datum
2009-10-07

4.7.2 Tilltala läsaren direkt

Tilltala inte läsaren i tredje person (t.ex. ”den skattskyldige”). Skriv i stället direkt till läsaren. Använd följande tilltal:

- **du** till privatpersoner
- **ni** till juridiska personer
- **du** till målgrupper som består av både privatpersoner och juridiska personer.

Exempel:

Skriv inte	Skriv hellre
Den skattskyldige får aldrig göra ett större skatteavdrag än vad som ska betalas i slutlig skatt.	Du får aldrig göra ett större skatteavdrag än du ska betala i slutlig skatt.

4.7.3 Tala om vem som gör vad

Undvik passiv form av verben, dvs. görs, betalas, skickas in, anmäls. Tala i stället om vem som betalar, skickar in etc. Exempel:

Skriv inte	Skriv hellre
Anmälan skickas in senast den 14 maj. En bekräftelse skickas om att anmälan inkommit .	Skicka in anmälan senast den 14 maj. Därefter får du en bekräftelse av Skatteverket om att vi tagit emot din anmälan.

Om du absolut inte kan eller vill tala om vem som gör något, är det språkligt smidigare att använda ”man” än passiv form av verben. Exempel:

Skriv inte	Skriv hellre
Äktenskap får inte ingås mellan två personer som är under 18 år.	Man får inte gifta sig om man är under 18 år.

4.7.4 Välj moderna och konkreta ord

Många tror att ålderdomliga och högtravande ord har en annan innebörd än sina modernare synonymmer. Det är en missuppfattning. Undvik dem därför. Exempel:

Skriv inte	Skriv hellre
Stiftelsens förmögenhet ska vara placerad på ett nöjaktigt sätt.	Stiftelsens förmögenhet ska vara placerad på ett godtagbart sätt.

Camilla Lindholm
Charlotta Carlberg Eriksson

Datum
2009-10-07

Undvik också att använda ord som kan betyda lite vad som helst beroende på sammanhang, t.ex. ”tillhandahålla”. Hitta i stället ett ord som beskriver vad du menar i just den aktuella situationen – t.ex. ”sälja”. Exempel:

Skriv inte	Skriv hellre
X tillhandahåller y till z.	<ul style="list-style-type: none">• X säljer/erbjuder/hyr ut y till z.• Eller• Z tar emot y.

Det är läsarens perspektiv som är viktigt vid ordvalet. Det har alltså ingen betydelse att vi från Skatteverkets sida vanligen använder ett ord i en viss betydelse. Det viktiga är att läsaren ska kunna slå upp ordet i en vanlig ordbok och hitta den betydelse vi ger ordet (och bara den).

Regeringskansliet har tagit fram publikationen [Svarta listan](#). Där listas onödigt krångliga och ålderdomliga ord med förslag till alternativ. Dessutom har Skatteverket gjort en ordundersökning som visar att många av de ord vi använder och uppfattar som enkla ofta missförstås. Även där finns förslag till enklare alternativ.

4.7.5 Undvik substantivsjuka

Substantivsjuka kallas det när man inte använder ett verb, t.ex. ”granska”, som det är, utan i stället gör om det till ett substantiv (”granskning”) och lägger till ytterligare ett verb (”utföra”). Betydelsen ändras inte för att man skriver ”utföra granskning” i stället för ”granska”. Däremot blir texten längre och trögare att ta sig igenom. Undvik därför substantivsjuka. Exempel:

Skriv inte	Skriv hellre
utföra granskning	granska
erlägga betalning	betala
göra kartläggning	kartlägga
genomföra undersökning	undersöka

4.8 Kontrollera resultatet

När du är klar med din text bör du kontakta språkkonsulterna på verksamhetsstöd för att diskutera om texten behöver språkgranskas. Dem når du enklast via e-post: camilla.lindholm@skatteverket.se, charlotta.carlberg.eriksson@skatteverket.se.

Språkkonsulterna fungerar som testpiloter och föreslår alternativa skrivningar när det t.ex. blivit onödigt långt, rörigt eller krångligt eller saknas tankeled. Dessutom

Camilla Lindholm
Charlotta Carlberg Eriksson

Datum
2009-10-07

hittar de stavfel och andra språkfel som riskerar att sänka medborgarnas förtroende för oss.

Du kan också ”testa” om texten håller måttet med hjälp av Språkrådets [Klarspråkstest](#).

5 Hänvisningar

Om du behöver hänvisa till andra källor gör du det på följande sätt.

5.1 Broschyrer

Skriv hänvisningar till broschyrer så här:
broschyren Bilförmån och andra förmåner (SKV 308)

5.2 Blanketter

Skriv hänvisningar till blanketter så här:
blanketten Insättning på skogskonto (SKV 2463).

5.3 Rättsdokument

- Föreskrifter skrivs SKVFS 2009:17. (Obs! Inget mellanslag mellan SKV och FS.)
- Allmänna råd skrivs SKV A 2009:17.
- Meddelanden skrivs SKV M 2009:17.
- Namn på lagar skrivs med liten inledningsbokstav och laghänvisningar skrivs på följande sätt:
Först eventuell kapitelbeteckning med siffran först och ”kap.” sedan.
Därefter eventuell paragrafbeteckning med siffran först och paragraftecknet sedan.
Därefter eventuell stycke­beteckning med numret först, skrivet med bokstäver, och ”stycket” sedan.
Därefter lagens namn i klartext.
Slutligen SFS-numret inom parentes.

Exempel: 7 kap. 11 § fjärde stycket exempellagen (2009:20).