



Sprogpolitik

SKRIV GODT



Skriv godt

Denne del af skrivevejledningen handler om at skrive godt. Hvordan får du bedst muligt dit budskab frem til modtageren, så det både er forståeligt og sagligt og lever op til værdierne for Folketingets kommunikation? Retningslinjerne om formidling i det følgende er ikke facitlister eller regler. Der kan altid være gode grunde til at gøre tingene på andre måder, end skrivevejledningen foreslår. Det vigtige er, at du som afsender sikrer, at din tekst opfylder sit formål – både for modtageren og for Folketingets Administration.

Indhold

Skriv til din modtager	4
Skriv nutidigt	6
Breve, e-mails og internet	9
Skilte, instrukser og vejledninger	11
Referater og notater	12
Sprogpolitikken	14

Skriv til din modtager

Hvem skriver du til?

Det er afsenders ansvar, at modtageren forstår teksten. En tekst behøver ikke at være lettilgængelig for alle, men den skal være til at forstå for den eller dem, der skal bruge den. Skriver du til jurister, kan du forudsætte, at modtageren kender de juridiske fagudtryk. Skriver du til andre, skal du måske bruge plads på at forklare de faglige termer eller benytte helt andre ord.

Ofte vil du sikkert støde på den udfordring, at du ikke kender modtageren, fordi din tekst i princippet skal kunne forstås af alle: en borger, en journalist, en forening osv. I de tilfælde skal du alligevel overveje, hvem der er den typiske læser af din tekst.

Hvis du kender din målgruppe, kan du sætte dig i modtagerens sted og spørge:

- Hvilke forudsætninger har modtageren for at forstå det, du skriver? Skal du forklare fagtermer eller helt undgå dem?
- Hvilke spørgsmål skal teksten besvare? Er der tale om generel information eller om svar på spørgsmål?

- Hvad er vigtigst – set med modtagerens øjne?
- Hvordan kan du gøre budskabet klart og forståeligt?

Hvis du ikke kender din målgruppe, eller hvis du ved, der er flere målgrupper, kan du prøve at stille dig selv følgende spørgsmål:

- Er det især én gruppe, der skal forstå din tekst, f.eks. journalister eller de kritiske borgere? Og kan du opbygge teksten med udgangspunkt i netop de grupper?
- Kan du eventuelt skrive en kort og enkel tekst og udbygge den med faktabokse med ordforklaringer til svære ord eller baggrundsinformation?
- Vil det være bedre at skrive to (eller flere) versioner af teksten?
- Kan du præcisere i teksten, hvor læseren kan finde yderligere information?

Vær dus med din modtager

Vær dus med modtageren, medmindre du med sikkerhed ved, at modtageren foretrækker at være Des. Det er almindeligt korrekt og høfligt dansk at være dus i dag.

Disponer teksten

- Kom til sagen i overskriften – og lad ikke overskriften fylde mere end en linje.
- Skab overblik ved at bygge teksten op i overskuelige afsnit, og brug gerne underoverskrifter.
- Skab sammenhæng via en rød tråd i teksten. Undgå overflødige informationer.
- Skriv varieret. Du behøver ikke at skrive korte sætninger hele tiden. Hvis du skifter mellem lange og korte sætninger, bliver teksten nemmere at læse.

Vær
du

Skriv nutidigt

Skriv nutidigt

Skriv konkret, brug nutidige ord, og spar på passiverne. Skriv *Udvalget holder møde* i stedet for *Der afholdes møde i udvalget*, og skriv *Vær opmærksom på ...* i stedet for *Der gøres opmærksom på ...*

Nutidigt sprog er ikke poppet sprog. Nutidigt sprog er sagligt og forståeligt, men rensat for gammel-dags ord og udtryk som f.eks. *begæring, forrette, fornøden, hvorledes*.

Nutidigt sprog er ligefremt og bruger ikke ordstillinger som f.eks. *det af udvalget fremsendte bilag*, skriv i stedet *udvalgets bilag* eller *det bilag, som udvalget har sendt med*.

Undgå »papiord«

Der er mange ord og vendinger, du med fordel kan undgå i din tekst, hvis du gerne vil gøre sproget mere nutidigt. Brug som udgangspunkt ord og vendinger, du også vil bruge, når du taler.

Passiver

Det er en tommelfingerregel, at god kommunikation ikke må indeholde passiver. Det er som hovedregel rigtigt, men nogle passiver kan faktisk lette teksten. Det skal bare være klart for læseren, hvem eller hvad der er det handlende led i en passiv sætning. Overvej altid, om det, du vil skrive, kan udtrykkes aktivt.

En god passiv

Den gode passiv kan give et bedre forløb i teksten: *Udvalget anbefaler, at ministeren undersøger mulighederne. Det skyldes ...* (modsat: *Udvalget anbefaler, at ministeren undersøger mulighederne. Udvalget anbefaler det, fordi ...*).

En dårlig passiv

Den dårlige passiv gør det svært for læseren at afgøre, hvem der gør hvad i sætningen: *Det anbefales, at mulighederne undersøges*.

Med mindre sammenhængen er helt klar, er meningen svær at forstå. Hvem anbefaler, og hvem undersøger?

papir-

ord

Gammeldags

afholde møde
afholde udgifter
anmode
for nærværende
forefindes
fremsende
netsted
udestår
undertegnede

Nutidigt

holde møde
betale
bede
nu/i øjeblikket
er
sende
hjemmeside
mangler
vi/os/jeg/mig

Pas på ord med -ing og -else (verbalsubstantiver)

Gammeldags

Vær venlig at rette henvendelse til
Ved indsendelse af ovennævnte bilag
Til bekræftelse af
Ved overskridelse af fristen
Vi tager kasserne til opbevaring
Han foretog en opbremsning

Nutidigt

Vær venlig at ringe til
Når du sender bilagene
For at bekræfte
Overskrider du fristen
Vi opbevarer kasserne
Han bremsede

Her mangler et bogstav

Der mangler et helt ord i sætning

For stort I mellemrum I

Ændring af sætning ———— I ord

Et bogstav i denne linje er forkert I e

Fagudtryk

Når en jurist skriver til en jurist, er der som regel ikke grund til at undgå juridiske fagudtryk. Fagudtryk er præcise og kan bruges, når du er sikker på, at modtageren kender og forstår udtrykkene. Overvej f.eks.:

- Har læseren forudsætninger for at forstå fagudtrykket?
- Skal du benytte andre formuleringer i stedet for fagudtrykket?
- Skal du bruge fagudtrykket, men forklare det første gang, du bruger det?

Læs korrektur

Læs altid din tekst igennem – både hvad angår indhold og form. Hvis du læser teksten højt, kan du fange mange ting, som øjet ikke fanger på papiret, ikke kun slå- og stavfejl, men også manglende sammenhæng i teksten.

Hent hjælp undervejs

- Brug Kommunikationsenheden. Spørg eventuelt efter lidt sparring, inden du er færdig med teksten.

- Brug vejledningerne på Nettinget. Der er flere eksempler på, hvordan du kan løse sproglige problemer.

- Brug stavekontrollen. Den fanger ikke det hele, men den kan fange meget.

- Brug Folketingstidende. Der sidder professionelle korrekturlæsere, der kan hjælpe dig med at fange mange irriterende fejl.

Overhold designpolitikken

Folketingets designguide sikrer, at vores produkter hænger sammen rent visuelt. Respekter guiden – den er en vigtig del af vores ansigt udadtil. Der findes skabeloner til breve, notater og e-mails m.m. Læs mere om dem i design- og kommunikationsguiden på Nettinget.

Breve, e-mails og internet

Forskellige teksttyper stiller forskellige krav. I det følgende får du en række gode råd til de forskellige typer tekst, vi normalt arbejder med.

Breve

Kære og du

Breve har næsten altid en indgangsbøn og en udgangsbøn. I breve fra Folketinget skriver vi **Kære** til vores modtager. Skriv som udgangspunkt både fornavn og efternavn på modtageren. Afslut med **Med venlig hilsen**. Vær dus med modtageren, medmindre du med sikkerhed ved, at modtageren foretrækker at være Des.

Indledning og hovedbudskab først

Hvis dit brev er et svar på et brev, så henvis til dette i indledningen: **Tak for dit brev og dit spørgsmål om xxx**. Kom herefter til sagen med det samme. Er der mange budskaber i brevet, så lav eventuelt en punkttopstilling. Det gør det nemt for læseren at se, hvor du svarer på hvilke spørgsmål.

Afslutning

Det er altid en god idé at afslutte med at fortælle modtageren, hvilke muligheder der er for at få

opklaret spørgsmål. Det kan både være *Du kan læse mere om alt dette på Folketingets hjemmeside www.ft.dk, eller Du er velkommen til at ringe til mig på telefon xxx, hvis du har spørgsmål.*

E-mails

Betragt som udgangspunkt e-mailen som et brev. Vi printer sjældent vores e-mails ud, inden vi sender dem, og det er en af grundene til, at der ofte sniger sig mange fejl ind. Tekster på skærmen er svære at læse, og det er i forvejen vanskeligt at opdage fejlene i sine egne tekster. Sørg for at læse grundig korrektur på din e-mail, og brug stavekontrollen i Outlook.

- Brug en **sigende titel** i emnefeltet.
- Skriv som udgangspunkt **Kære** og **Med venlig hilsen**.
- Inddel teksten i **afsnit**, og skriv ikke for meget fortløbende tekst. Brug eventuelt underoverskrifter.
- **Vær dus** med din modtager, medmindre du med sikkerhed ved, at modtageren hellere vil være Des.
- Husk, at mange e-mails starter **internt**, men



ender med også at cirkulere **eksternt**, måske nederst i en videresendt e-mail el.lign.

- Respekter Folketingets **designlinjer** for e-mails. Brug den rigtige e-mail-signatur med dine kontaktdata i dine eksterne e-mails. Og respekter, at vi skriver med skrifttypen Arial 10 punkt i sort. Der findes en særlig **signatur** til interne e-mails, der ikke fylder så meget - indstil din Outlook, så du automatisk følger retningslinjerne (se på Nettinget hvordan).
- Brug autokorrekturen i Outlook.
- Undgå at »råbe« med store bogstaver og mange udråbstegn i dine e-mails.

Husk, at selv om e-mail er et effektivt og hurtigt kommunikationsmedie internt, så kan den ikke erstatte den personlige dialog. Hvis der opstår misforståelser eller en forkert tone i en e-mail-korrespondance, så tag personlig kontakt til hinanden. Diskussioner via e-mail er sjældent konstruktive.

Internet

Når vi læser tekster på nettet, leder vi ofte efter noget bestemt. Tekster er samtidig svære at læse

på skærmen. Derfor er der nogle gode tommelfingerregler til nettekster:

- Skriv den mest **dækkende overskrift**. Hold overskriften i én linje.
- Skriv til **modtageren** på modtagerens betingelser.
- Skriv det **vigtigste først**.
- Skriv **kort og præcist**.
- Skriv i **korte og logiske afsnit**, og brug gerne underoverskrifter.
- Fremhæv eventuelt de vigtige ord, og brug **punktopstilling**, hvis teksten handler om flere forhold.
- Brug kun **illustrationer**, der har åbenlys forbindelse til indholdet.
- Brug **links**, og skriv tekst i linket, så man kan se, hvad man får. Skriv ikke bare **klik her**.
- Læs altid **korrektur**.

Skilte, instrukser og vejledninger

Skilte og korte beskeder

Skilte og korte beskeder kræver flere overvejelser. Det er meget sværere at formulere tingene kort, end de fleste tror.

Ligesom i trafikken kan skilte deles op i grupper:

- Forbudsskilte (*Ryging forbudt*)
- Påbudsskilte (*Husk at lukke vinduet*)
- Oplysningsskilte (*Printeren er i stykker*)

Forbudsskilte skal som regel være så klare som muligt: *Ingen gennemgang*, *Adgang forbudt* osv.

Påbudsskilte skal være handlingsanvisende. Tit er de lidt rarer at læse, hvis de indledes med *Husk at ...*, fordi den rene bydeform *Luk vinduet* kan virke meget kommanderende.

Undgå udråbstegn og især mange udråbstegn. Det virker mod hensigten. Det samme gør kraftige understregninger, »råben« med store bogstaver og for mange farver. Jo enklere, jo bedre.

Korte meddelelser (oplysningsskilte) skal være så præcise som muligt, f.eks. *Toilettet er stoppet*, *Printeren virker ikke*. Der behøver sjældent stå en forklaring på, hvad problemet i øvrigt skyldes.

Instrukser og vejledninger

Instrukser og vejledninger skal være konkrete, og du skal inddele dem i trin.

En brandinstruks må f.eks. aldrig bestå af fortløbende tekst eller fyldord. Det skal fremgå helt klart og tydeligt, i hvilken rækkefølge læseren skal gøre hvad. Det er en god idé med illustrationer undervejs, så du er sikker på, at modtageren forstår budskabet rigtigt.

Det samme gælder vejledninger. It-vejledninger er altid nemmere at forstå, når der er billeder, der viser, hvordan de trin, man skal igennem, ser ud på skærmen.

Ingen passiver

Der må aldrig være passiver i en instruks eller en vejledning. Det er vigtigt, at ingen er i tvivl om, hvem der skal gøre hvad i en vejledning:

Sådan fanger du spam-mails manuelt

1. *Højreklik på e-mailen*
2. *Vælg Uønsket e-mail*
3. *Vælg Føj afsender til liste over blokerede afsendere*

Referater og notater

Referater og notater

Folketinget har særlige skabeloner til referater og notater. Brug dem, så vores forskellige dokumenttyper er genkendelige og overholder vores designretningslinjer.

Referater

Der er stor forskel på referater fra salen, fra udvalgs møder og fra interne møder i huset. Som udgangspunkt er det altid en god idé at medtage dagsordenen for mødet som det første i et referat. Gør herefter referatet så læsevenligt som muligt - brug luft mellem afsnittene. Det er rarere at læse et overskueligt referat på fire sider end et tætskrevet på tre sider.

Alle referater indeholder standardoplysninger som

- tidspunkt (dato og klokkeslæt)
- deltagere (hvem deltog på mødet - og eventuelt hvem var fraværende?)
- referent (hvem har skrevet referatet?)

Selve indholdet i referatet kan til gengæld bygges forskelligt op. Det afhænger helt af behovet efter mødet:

Beslutningsreferater

Beslutningsreferater medtager, som navnet antyder, kun beslutninger. De refererer altså ikke diskussionerne undervejs, medmindre mødedeltagerne beder om at få ført deres indlæg til referat. Ved interne møder kan I aftale inden mødets begyndelse, at I vil have et beslutningsreferat.

Genfortællingsreferat

Genfortællingsreferatet er den mest almindelige referattype. Her gengiver referenten, hvordan diskussionen forløb under mødet, og hvordan beslutninger føres ud i livet:

Anders Andersen foreslog, at alle fremover er med til at besvare henvendelser fra borgerne. Der var tilslutning til forslaget, og Anders udvikler et vagtskema, der viser, hvem der har borgervagten hvornår. Skemaet sendes til alle pr. e-mail inden fredag den 1. august.

Notater

Ved at bruge Folketingets skabelon for notater er du sikker på at komme igennem de væsentlige forhold i en sagsfremstilling. Afhængigt af det, du skal skrive om, må du vurdere, om du har brug for flere afsnit.

Overvej også hver gang, hvem der er målgruppen for notatet, og hvad der er vigtigt at få frem. Sørg for, at eventuelle konklusioner eller problemstillinger fremgår klart, ikke kun sprogligt, men også i tekstens opbygning.

