

Riktlinjer för webbtexter



Regionbibliotek
Stockholm

Riktlinjer för webbtexter

I det här materialet ingår webbtexter och riktlinjer för hur du kan skriva webbtexter, så att de blir konsekventa och tydliga. Texterna kan du använda fritt på ditt biblioteks webbplats eller i trycksaker.

Texterna är generellt skrivna och på några ställen har vi använt information som kan skilja sig åt mellan de olika biblioteken. Då går det alldeles utmärkt att anpassa texterna så att de passar för just ditt bibliotek. Om det till exempel står i texten att *En vuxenbok som har försvunnit kostar 300 kronor* och ditt bibliotek har en annan regel så går det bra att stryka meningen eller ändra den så att den passar. Det går också bra att använda texterna var som helst i strukturen på ditt biblioteks webbplats.

Vem ska läsa webbtexterna?

Målgruppen för webbtexterna är personer som behöver texter som är något mer lättlästa än en vanlig text. De kanske har någon typ av läs- och skrivsvårigheter, har ett annat modersmål än svenska eller av någon annan anledning behöver texter som är lättare att läsa. Däremot vänder vi oss inte i första hand till personer med intellektuella funktionsnedsättningar.

Många av läsarna är inte så vana biblioteksbesökare, så du kan inte räkna med att de förstår typiska biblioteksord som *fjärrlån* eller *reservation*. När du använder sådana ord behöver du förklara dem:

Dessutom kan du ställa dig i kö på en bok som någon annan har lånat. På biblioteket kallar vi det för att reservera en bok.

Undvik gärna att använda för mycket metaforer och bildspråk i texterna. Vanliga uttryck som *tappa hakan* kan vara svåra att förstå för en del av dem som behöver lättlästa texter.

För att göra det tydligare vilka som ska läsa webbtexterna har vi tagit fram två personer, det vill säga fiktiva personer som webbtexterna riktar sig till. Läs mer om personorna sist i de här riktlinjerna.

Varför skriver du texten?

Gör alltid klart för dig varför du skriver en viss text. Vad ska läsarna **tycka, veta** och **göra** efter att ha läst texten? Läsarna har oftast **frågor** som de vill ha svar på. Hjälp dem att **hitta svaren**.

Utgå från läsarnas perspektiv

Utgå alltid från vad läsarna vill veta och försök svara på deras frågor. Undvik att skriva texterna utifrån ett biblioteksperspektiv:

Cd-rom

På biblioteket finns CD-rom skivor i flera olika ämnen som bl.a. Datateknik, Geografi, Historia, Språkkurser m.m.

Lånetiden är 2 veckor max 2 omlån, utom för språkkurser som du får låna i fyra veckor. CD-rom skivor är sökbara i bibliotekskatalogen. [Sök i vår bibliotekskatalog](#)

Läsarna är inte intresserade av att läsa om ”cd-rom”. De vill låna en språkkurs. I den omarbetade texten ser det ut så här:

På biblioteket kan du låna kurser i olika ämnen, till exempel språk, geografi eller historia.

Fundera också på vilken information som läsarna behöver. Vad letar läsarna efter? Vad vill de veta? Vilka frågor har de? Information som inte svarar på läsarnas frågor ska inte vara med i webbtexterna.

Skriv det viktigaste först

Skriv alltid det viktigaste först i texten. Skriv det viktigaste stycket först i varje avsnitt. Skriv den viktigaste meningen först i varje stycke.

Följande mening:

Boken Kommer är en kostnadsfri service till dig som på grund av hög ålder, långvarig sjukdom, rörelsehinder eller funktionshinder inte själv kan komma till biblioteket.

blir lättare att läsa om läsarna tidigt förstår att det handlar om den som inte kan komma till biblioteket. Så här skulle det kunna se ut:

Har du svårt att komma till biblioteket? Då kan du få böckerna hemskickade till dig gratis. Det kallas för Boken kommer. Det är en tjänst för dig som är sjuk en längre tid, rörelsehindrad eller av någon annan anledning inte själv kan komma till biblioteket.

I det här stycket har den viktigaste informationen, att det finns en särskild dator för släktforskning, halkat långt ner.

Att söka sina rötter är för många en fascinerande hobby. Biblioteket abonnerar på databaser från SVAR (svensk arkivinformation) och släktforskningsdatabasen Genline. Emiweb finns också på biblioteket. Biblioteken har en särskild dator för släktforskning där du kan använda dessa och andra databaser. Kontakta ditt bibliotek för att boka tid.

I stället börjar stycket med en mening med bakgrundsinformation som helt kan strykas.

Skriv tydliga rubriker

En bra rubrik talar om vad texten handlar om och lockar till vidare läsning.

- Plocka ut de viktigaste **nyckelorden** ur texten och använd dem i rubriken.
- **Använd verb** – tala om för läsarna vad som sägs, vad som görs och vad som händer.
- Om du har skrivit det viktigaste först i texten kan du **upprepa delar av textens första mening** i rubriken.
- Bra rubriker består oftast av **fler än ett ord**. Använd gärna ett **påstående**, en **uppmaning** eller en **fråga** i din rubrik.
- **Var så konkret** som möjligt.
- Om texten på en sida är lång: använd **mellanrubriker** som leder läsarna vidare i texten.

Följande rubrik:

Sociala medier

är inte så tydlig. Beroende på vad texten handlar om skulle rubriken kunna vara

Lär dig mer om sociala medier

eller

Följ biblioteket i sociala medier

eller kanske något annat?

Rubriker som bara består av ett substantiv eller en substantivfras blir ofta för generella:

Program/evenemang

En uppmaning och flera ord gör det tydligare för läsarna vad texten handlar om:

Få reda på vad som händer på biblioteket

Se gärna till att alla rubriker i samma avsnitt och på samma nivå i texten har samma form, till exempel en fråga eller en uppmaning. Vi valde i vårt material att skriva de övergripande rubrikerna i form av frågor:

Hur lånar jag på biblioteket?

Vad kan jag låna på biblioteket?

Vad kan jag göra på biblioteket?

I avsnittet Hur lånar jag på biblioteket valde vi också att använda frågor som rubriker, till exempel

Hur lånar jag om?

Kan jag låna böcker via internet?

Vad händer om jag inte lämnar tillbaka i tid?

I avsnittet om de olika medietyperna har vi valt att göra undantag från formen med frågor, uppmaningar eller påståenden. Där använder vi i stället de substantivfraser som betecknar medietyperna:

Böcker

E-ljudböcker

Tidningar och tidskrifter

I avsnittet om vad man kan göra på biblioteket valde vi uppmaningar:

Använd dator och internet

Skriv ut och kopiera

Lär dig mer om sociala medier

Tilltala läsarna med du

Tilltala läsarna med *du* så får texten ett **personligt tilltal**. Det får läsarna att känna att texten är riktad till dem och gör texten lättare att ta till sig. Använd *du* ofta. Lägg in ett *du* så fort du kan så hjälper du läsarna att komma in i texten. Undvik att använda *man* när det handlar om något som läsarna ska eller kan göra:

Det innebär att man lyssnar på ljudboken via en dator som är ansluten till internet

I det här exemplet blir texten lättare att ta till sig om det står *du* i stället för *man*.

Undvik att använda **passiva verb**. De gör det otydligt vem det är som gör något. Varje verb som slutar på *s* är ett varningstecken – kan du skriva om texten och tala om vem som ska agera?

Förlorat kort ska anmälas till biblioteket.

Om du förlorar ditt kort ska du tala om det för oss på biblioteket.

Du ansvarar för medier som lånas på ditt kort och att de återlämnas och avregistreras i tid.

När du lånar en bok eller något annat så har du ansvar för boken tills du har lämnat tillbaka den.

Undvik också att tala *om* läsarna, till exempel genom att kalla dem för *låntagaren*. Tala *till* läsarna i stället.

När skulden uppgår till 150 kr spärras låntagaren för ytterligare lån tills skulden är betald.

Om du har en skuld på över 150 kronor kan du inte låna något mer förrän du har betalat skulden.

Använd uppmaningar

Förutom du-tilltal är uppmaningar ett sätt att engagera läsarna och få dem att lättare ta till sig budskapet:

Prata med någon av oss på biblioteket så hjälper vi dig.

Skriv positivt

Skriv om vad läsarna kan göra och vilka möjligheter som finns snarare än regler och förbud. Använd gärna en trevlig och positiv ton.

Här är några exempel på text som är negativ eller som har fokus på regler och förbud:

Om du inte följer bibliotekets regler spärras ditt kort. Som låntagare är du skyldig att informera dig om lånereglerna.

Det går inte att ladda ner dessa ljudböcker, eftersom de är strömmande.

Om du inte lämnar dina lån i tid skickas en påminnelse. Lämnar du inte tillbaka böckerna skickas en räkning. Obetalda räkningar överlämnas till Kronofogden. Om boken är försenad tas en avgift ut. När skulden uppgår till ett visst belopp spärras bibliotekskortet. Se aktuell lista över bibliotekets avgifter.

Här är i stället några exempel på positiv text:

Barn kan få bibliotekskort det år de fyller sju år.

Att låna kostar ingenting. Däremot får du betala om det som du har lånat försvinner eller går sönder. När det har gått 30 dagar efter att boken skulle lämnas tillbaka får du en räkning. Då kan du inte låna något mer förrän du har betalat räkningen.

Prata med oss nästa gång du kommer till biblioteket så får du välja en pinkod.

Vi ber dig att aldrig själv försöka laga något som har gått sönder.

Du kan ha upp till 50 lånade böcker (filmer, tidskrifter och så vidare) hemma samtidigt.

Skriv tydliga länkar

Se till att det går att förstå vart en länk leder även om den är lyft ur sitt sammanhang. På så sätt hjälper du läsarna att snabbt hitta den information de söker. Se till att det alltid framgår av länktexten vad länken leder till. En länk bör alltså inte se ut så här:

För att få veta hur du söker i bibliotekskatalogen, [klicka här](#).

Låt informationen om vart länken leder vara med i länktexten:

[Läs om hur du söker i bibliotekskatalogen.](#)

Om länken står sist i en mening ska den avslutande punkten inte ingå i länken (se exemplen ovan).

Om du länkar ord i den löpande texten finns det risk att det försvårar läsningen. Samla därför alla länkar i en lista separat längst ner på varje sida, så här:

Har min favoritförfattares nya bok kommit in på biblioteket?

Om du vill veta om en viss bok finns på biblioteket kan du söka i bibliotekskatalogen. Letar du efter en ny bok som inte finns på biblioteket? Då kan du ha en automatisk bevakning som talar om när boken kommer till biblioteket. Tjänsten heter Nyhetsservice och finns under Mina uppgifter i bibliotekskatalogen.

[Läs om hur du söker i bibliotekskatalogen.](#)
[Gå till Nyhetsservice i bibliotekskatalogen.](#)

Dynamiska länkar

Använd gärna dynamiska länkar för att hjälpa läsarna att hitta i bibliotekskatalogen. Dynamiska länkar är länkar som leder direkt till ett sökresultat. I webbtexterna har vi en lista med olika språk som det finns böcker på. I den listan kan du till exempel låta ordet *albanska* leda till ett sökresultat med albanska böcker i bibliotekskatalogen.

Använd korta ord

Använd korta ord. Tänk på att läsarna är ovana läsare och att långa ord ofta är svåra. Går det att byta ut de långa orden?

I det här exemplet gör de långa och ovanliga orden *fyraveckorslån* och *tvåveckorslån* texten svårare att läsa:

Omlån gäller fyra veckor för *fyraveckorslån* och två veckor för *tvåveckorslån*.

Skriv hellre:

Böcker som du får låna i fyra veckor får du låna om i fyra veckor. Böcker som du får låna i två veckor får du låna om i två veckor.

Du behöver inte vara rädd för upprepningar i texten. Huvudsaken är att den blir lätt att läsa.

Även uttryck som

långvarigt sjuk

kan uttryckas enklare:

sjuk en längre tid

I texter som ska vara lättlästa kan det ibland vara nödvändigt att förenkla även innehållet en smula för att underlätta förståelsen. Meningen

Vill du veta mer om bibliotekets digitala släktforskartjänster?

kan gärna förenklas till

Vill du veta mer om att släktforska?

För läsare som inte har svenska som modersmål kan det vara bra att använda ord som är mer internationella. *Dokument* kan till exempel vara lättare att förstå än *handling*.

Använd grafiska markeringar

Använd gärna fetstil för att markera viktiga nyckelord i texten:

Du kan låna talböcker om du har **ett läshinder, en synskada eller någon annan funktionsnedsättning** som gör att du har svårt att läsa en vanlig bok. Talböcker är inte samma sak som ljudböcker, som vem som helst kan låna.

Var försiktig med att markera ord som inte är nyckelord. Var även försiktig med kursiveringar, understrykningar, versaler och annat. Det gör snarare texten mer svårläst än underlättar för läsarna:

Vi tillåter **tre** lyssnare åt gången. Meddela oss om tjänsten ofta är upptagen när du försöker logga in, så skaffar vi fler lyssnarlicenser. Kom även ihåg att **LOGGA UT** när du har lyssnat klart.

Skriv ut förkortningar

Det är lättare att läsa hela ord än förkortningar. Skriv hellre ut orden än förkorta: *cirka, med mera, till exempel, bland annat, inklusive, kronor, procent* (inte % i löpande text).

I tabeller eller när det är ont om plats kan det vara motiverat att använda våra vanligaste förkortningar. Använd i så fall punkter i förkortningarna:

- *bl.a.*
- *e.d.*
- *fr.o.m.*
- *m.fl.*
- *o.s.v.*
- *t.ex.*
- *d.v.s.*
- *etc.*
- *m.m.*
- *o.d.*
- *s.k.*
- *t.o.m.*

Undvik ordet medier

Ordet *medier* har många olika betydelser. I biblioteksfackspråket används det något annorlunda än i allmänspråket. På biblioteken använder man ju ofta ordet *medier* som ett samlingsord för böcker, skivor, musik, filmer, tidningar och så vidare. I allmänspråket betyder *medier* ofta *massmedier*. För att göra det tydligt för läsarna rekommenderar vi att du helt undviker ordet *medier* (och definitivt ordet *media*, som än så länge inte betraktas som korrekt på svenska, även om man ofta ser det användas). Det kan du till exempel göra genom att låta ordet *böcker* få representera allt som man kan låna på biblioteket:

Det är viktigt att ingen annan kan låna böcker med ditt bibliotekskort.

Det är en förenkling, men som vi har nämnt tidigare så kan det ibland vara nödvändigt att förenkla för att skapa lättlästa texter.

Du kan också använda allmänna ord som *något*, *annat* och *saker* för att visa att det handlar om allt som man kan låna på biblioteket:

När du vill låna **något** på biblioteket behöver du ett bibliotekskort.

Här kan du läsa hur mycket det kostar att lämna tillbaka **olika saker** för sent.

Däremot får du betala om **det som du har lånat** försvinner eller går sönder.

I bibliotekskatalogen kan du söka bland böcker, cd-skivor och **allt annat som du kan låna** på biblioteket.

Ett annat sätt är att prata om att *låna* utan att sätta något objekt efteråt:

Det kostar inget att låna på biblioteket.

Skriv konsekvent

En del ord och uttryck kan skrivas på flera sätt som är lika korrekta. För att våra texter ska bli konsekventa använder vi följande varianter:

- *ska* (inte *skall*)
- *ner* (inte *ned*)
- *tevespel* (inte *tv-spel*)
- *ansluten till internet* (inte *uppkopplad mot internet*).

Dessutom använder vi *inte* och *inte de* mer gammaldags *ej* eller *icke*.

Så här skriver vi några vanliga it-uttryck:

- *pinkod* (inte *PIN-kod* eller någon annan variant)
- *internet* (inte *Internet*)
- *e-post* (inte *mejl*, och definitivt inte de engelska orden *mail* eller *e-mail*)

Stor eller liten bokstav?

- *Boken kommer* (inte *Boken Kommer*)
- *Youtube* (inte *YouTUBE*)

Vill du veta mer?

När du behöver slå upp ord och uttryck eller om du vill veta mer om språk och skrivregler finns massor av litteratur att välja mellan. Här kommer några förslag:

- **Svenska skrivregler** utgivna av Språkrådet. Slå upp alla språkregler – Ska det vara stor eller liten bokstav? När använder man kolon? Hur skriver man telefonnummer?
- **Språkrådet** – www.sprakradet.se. Sök svar på din språkfråga i frågelådan eller ställ frågan via telefon eller e-post. Språkrådet ger även ut böcker om språk.
- **Svenska Akademiens ordlista**. Slå upp hur du ska stava eller böja ett ord.
- **Svensk ordbok** utgiven av Svenska Akademien – en ordbok i två band där du slår upp vad ett ord betyder.
- **Svenskt språkbruk** – där du får reda på hur ett ord konstrueras, till exempel vilken preposition som hör ihop med ett visst ord.
- **Att skriva bättre i jobbet** av Barbro Ehrenberg-Sundin med flera. En bok om att skriva effektiva texter, både allmänt och specifikt om vissa typer av texter, till exempel rapporter, remissvar, protokoll, pressmeddelanden och platsannonser.
- **Tydliga texter** av Jenny Forsberg – en grundläggande bok med praktiska tips om hur du skriver bättre texter.
- **Tillgängliga webbplatser i praktiken** av Helena Englund och Maria Sundin.

Biblioteket rätt och lätt

Dessa riktlinjer är en del av **Biblioteket rätt och lätt** – ett projekt som har bearbetat texter om folkbibliotekens verksamheter till klar och enkel svenska. I materialet ingår dels dessa riktlinjer, dels webbtexter inom följande områden:

- Välkommen till biblioteket i [Kommun]
- Hur lånar jag på biblioteket?
- Vad kan jag låna på biblioteket?
- Vad kan jag göra på biblioteket?
- Kontakta oss.

Anledningen till att vi har bearbetat just dessa texter är att de beskriver bibliotekens basfunktioner. Vi bedömer att här texterna är generella och kommer att vara till nytta på de flesta folkbibliotek. Dessutom handlar det om information som bör vara ganska stabil, så att texterna inte kräver alltför mycket redigering och ändringar.

Ingrid och Naser

För att konkretisera vilka som ska läsa texterna har vi tagit fram två personer, det vill säga fiktiva personer som webbtexterna riktar sig till.

Den första personen är **Ingrid**. Hon är 52 år och jobbar som undersköterska. Ingrid gillar att läsa. Mest läser hon veckotidningar och då särskilt följetongerna. Hon tycker också om att läsa romaner, även om hon läser långsamt. I skolan hade hon det svårare. Så småningom fick hon konstaterat att hon har läs- och skrivsvårigheter. Hon tycker ändå att det går bra att läsa skönlitteratur, men faktatexter är svårare. Ingrid har inte haft bibliotekskort sedan hon var liten, men nu är hon sugen på att börja besöka biblioteket igen.

Den andra personen är **Naser**. Han är 17 år och kom till Sverige från Iran för två år sedan. Naser lärde sig snabbt att prata svenska. Hans kompisar kommer både från Sverige och från andra länder, och han pratar svenska med de flesta av dem. Men att läsa på svenska är svårt; Naser är inte van vid det latinska alfabetet och han läser långsamt. Naser har ett lånekort i sin kommun och går ofta till sitt närmaste bibliotek. Mest lånar han spel till sin Playstation och filmer. Men han lånar och läser också böcker på persiska. Ibland lånar han en bok på svenska, men han tycker att det är svårt att läsa den.