



KVALITETSSÄKRA KOMMUNIKATIONEN – TRE SMARTA KNEP

I dag kommunicerar vi i fler kanaler än någonsin tidigare. Myndigheter och företag lägger ner mycket tid, kraft och pengar på att möta de nya krav som marknaden ställer på tillgänglighet och begriplighet. Men innan man kastar sig ut i nya kommunikationsformer kan det vara klokt att kvalitetssäkra dem man redan använder. Här är tre smarta tips.

FÖRENKLA MED MALLBREV

Kommunicerar ni mycket via brev på din arbetsplats? Kanske sitter varje enskild medarbetare och författar sina egna meddelanden till kunderna? Här finns stora möjligheter att effektivisera och förbättra! Genom att ta fram mallbrev – alltså dokumentmallar där både struktur och olika nyckelmeningar ligger fast – gör man det lättare för medarbetarna att skriva. Ingen viktig information riskerar på så sätt att utelämnas och färre skrivfel kan slinka med. Dessutom får alla brev en gemensam ton vilket skapar ett enhetligt tilltal för läsaren.

SLIPA PÅ WEBBTEXTERNA

I dag hämtar vi nästan all vår information från nätet. Om ditt företag inte har en informativ webbplats gör ni därför klokt i att genast skapa en. Men webbtexterna ställer höga krav på dig som skribent. Eftersom webben sannolikt är det första intrycket dina kunder får av dig, är det viktigt att se till att texterna

där både är förtroendeingivande och anpassade för skärmläsning. Du behöver se till att de på ett effektivt sätt svarar på kundens frågor utan att bli långrandiga eller överdrivet detaljerade. Skriv alltid det viktigaste först, dela in texten i korta stycken och infoga tydliga underrubriker som vägleder läsaren genom texten.

INFÖR SPRÅKLIGA RIKTLINJER

Om du vill vara noga med att sätta standarden för kommunikationen på arbetsplatsen är det smart att ta fram en särskild språkpolicy. Den kan innehålla både övergripande mål med kommunikationen och konkreta riktlinjer. För att undvika att riktlinjerna hamnar längst ner i skrivbordslådan bör du se till att de finns tillgängliga i varje medarbetares dator och att de är skrivna på ett överskådligt och enkelt sätt. Låt varje punkt illustreras med ett exempel ur era egna texter och var noga med att inte bara tala om hur man bör undvika att uttrycka sig utan också hur man *ska* skriva.

Månadens fråga

FRÅGA: Varför kallar man ord som *målsättning* och *frågeställning* för "skrytfenor"?

SVAR: En skrytfenor är en onödig förlängning av ett ord. Typiska exempel är just *målsättning* och *frågeställning*, där det ju skulle fungera lika bra att bara skriva *mål* och *fråga*. Andra exempel är *lokalutrymme*, *skolbyggnad* och *motionsaktivitet*, där de kortare orden *lokal*, *skola* och *motion* hade räckt utmärkt. Många använder skrytfenor för att de tycker att det låter fint och ger mer tyngd åt texten. Men om man vill skriva enkelt och begripligt är det bäst att undvika onödiga förlängningar av ord, eftersom de faktiskt oftast gör texten mer svårläst.