



DIGITALISERINGSSTYRELSEN

GUIDE TIL GODE DIGITALE BREVE



GUIDEN GIVER
KONKRETE RÅD TIL:
UDTRYK,
TEKNISKE MULIGHEDER,
GODT SPROG OG
ØKONOMI

Digitaliseringsstyrelsen har her samlet en kort guide med råd til, hvordan de myndigheder, der er tilsluttet Digital Post, skriver gode digitale breve. Guiden fokuserer på at fremhæve de elementer af et brev, man skal være ekstra opmærksomme på, nu hvor det samme brev kan lande både i en fysisk og en digital postkasse afhængig af, om borgeren er tilmeldt eller fritaget fra Digital Post.

Guiden skal ikke ses som håndfaste krav til, hvordan breve skal skrives. Mange myndigheder har egne brevguides og designmanualer med gode brugbare råd. Rådene i denne guide er derfor et supplement til disse eller inspiration til, hvordan I, ved at ændre få ting, kan optimere jeres breve.

UDTRYK

Brevets grafiske udtryk er vigtigt som det første indtryk, læseren får. Jeres myndighed har muligvis en designmanual om krav til udtryk. Når brevet åbnes og læses på skærmen, bliver udtrykket ekstra vigtigt, fordi modtageren måske er på nettet i et andet ærinde. Hvis det ikke er let at få sig et overblik, vil modtageren måske hurtigt "lukke brevet ned" og gå i gang med noget andet.



RÅD

- › Vælg en skrifttype, som er nem at læse både på skærm og på print.
- › Tjek, at farver i tekst eller logo både fungerer på skærm og på print.
- › Husk, at breve skal fungere på PC, tablet og mobil og i alle browsere.
- › Giv læseren et overblik ved at skrive kort og præcist. Det er lettere for læseren at få et overblik over én end flere sider.

TEKNISKE MULIGHEDER

Digitale breve giver mulighed for let at guide borgeren videre, fx til andre sider på nettet. Udnyt de digitale muligheder, men husk samtidig, at indholdet i brevet også skal give mening for ikke-digitale borgere, der modtager brevet på print.

RÅD

- › Husk at brevet skal overholde kravene til tilgængelighed, så det også kan tilgås af blinde og svagtseende. Læs mere på www.digst.dk/tilgaengelighed
- › Udnyt, at brevet sendes digitalt, og at læseren er digital. Indsæt fx QR-kode, links mv.
- › Brug altid 'www' foran links, da links altid bliver klikbare i pdf, når 'www' bibeholdes.
- › Opret en nem-URL som er kort og sigende, hvis linket er langt, fx borger.dk/NemSMS.
- › Henvi med et direkte link. Hvis det ikke er muligt, beskriv da en kort "klikbar vej" fx (vær dog opmærksom på at ruten ændres hyppigt):
 - › Gå ind på www.borger.dk[X]
 - › Klik på 'Oplys om ændringer til [X]'
 - › Log på med dit NemID
 - › Ret dine oplysninger
 - › Klik på send
- › Overvej, om brevet skal kunne besvares som erstatning for et signeret papirbrev.
- › Overvej, om det er nødvendigt at vedlægge bilag, eller om I i stedet kan linke eller henvise til dem. Er det nødvendigt med bilag, så angiv altid, hvad formålet med bilagene er.



GODT SPROG

Uanset, om et brev skal læses på print eller skærmen, er det en fordel, hvis man let og hurtigt kan få et indtryk af, hvad brevet handler om. De gode klassiske kommunikationsråd som *skriv det vigtigste først*, *undgå fagudtryk*, *gør teksten kort* osv. er gode råd, uanset om brevet læses digitalt eller ej. Men når et brev skal læses på skærmen, bliver det ekstra vigtigt, at det er let at læse og forstå.

RÅD

- Giv brevet en sigende titel som vil blive vist i borgerens indbakke.
- Indled brevet med en relevant overskrift eller Kære/Til samt for- og efternavn.
- Skriv det vigtigste først. Tag udgangspunkt i, hvad modtageren vil opleve som det vigtigste.
- Inddel brevet i mindre afsnit med hver sin overskrift, hvis brevet er langt.
- Gør teksten overskuelig og scanbar ved brug af punktopstilling.
- Skriv kort og præcist. Brug ikke lange sætninger med mange indskudte sætninger, henvisninger og svære ord.
- Undlad at bruge fagudtryk, og forklar ord, der kan være svære at forstå.
- Afslut brevet med en afsender – fx navngiven person, titel og myndighed.
- Angiv altid kontaklinformationer – fx som bundtekst eller i kolofonen.
- Angiv, hvordan brevet kan besvares fra Digital Post, hvis dette er muligt.

ØKONOMI

Prisen pr. forsendelse er faldet markant med skiftet fra fysisk til Digital Post. Derfor er det ikke længere lige så forretningskritisk at holde antallet af forsendelser på et minimum. Breve med mange budskaber kan være svære at forstå og overskue. Overvej derfor altid, hvor mange budskaber der samles i et brev, og evt. om det med fordel kan deles op i flere forskellige breve.


RÅD

Vær opmærksom på, at:

- Prisen på den digitale forsendelse afhænger af den valgte skrifttype (Arial, Courier og Times New Roman er lidt billigere end andre).
- Prisen på fjerntprint i farve er dyrere end sort/hvid.
- Grafiske elementer gør digitale forsendelser dyrere. Man bør begrænse antallet af grafiske elementer og i stedet optimere dem, man benytter.



EKSEMPEL PÅ ET DIGITALT BREV



LOGO

[Fornavn og efternavn på borger] 10. maj 2016
[Adresse på borger]

En sigende overskrift ● **Du kan få [X]**

Det vigtigste først ● Den 5. marts 2016 søgte du om [X] på www.borger.dk. Vi har behandlet din ansøgning, og du har ret til [X] fra den 1. juni 2016.

Du kan få 200 kr. om måneden.

Pengene er på din NemKonto den sidste hverdag i hver måned. Du får pengene første gang den 30. maj 2016.

Mellemovekskrifter og punktstilling gør brevet scanbart ● **Hvis der sker ændringer i din indkomst**
Din indkomst har betydning for, hvor meget du kan få i [X]. Sker der ændringer i din indkomst, skal du rette dine oplysninger på www.borger.dk.

- Gå ind på [www.borger.dk/\[X\]](http://www.borger.dk/[X])
- Klik på 'Oplys om ændringer til [X]'
- Log på med dit NemID
- Ret dine oplysninger
- Klik på 'Send'

Når du har sendt de nye oplysninger, får du en kvittering i Digital Post, hvor du kan se ændringerne, og hvornår du kan forvente at høre fra os.

Sådan bruger du Digital Post:

- Gå ind på www.borger.dk
- Klik på 'Digital Post' øverst på siden
- Log på med dit NemID.

Du er nu inde i din personlige digitale postkasse, hvor du kan læse din post og skrive til offentlige myndigheder.

Henvisning til yderligere information og hjælp ● Hvis du har spørgsmål, kan du læse mere om it-hjælp på [www.borger.dk/\[X\]](http://www.borger.dk/[X]). Du er også velkommen til at ringe til os på [telefonnr. på myndighed].

Med venlig hilsen

Tydelig afsender ● [Afsenders fornavn og efternavn]

[Navn på myndighed] · tlf. [telefonnr. på myndighed] · [www.\[webdomæne på myndighed\].dk](http://www.[webdomæne på myndighed].dk)

