

En guide til den gode handlingsside

Hvad er en handlingsside?

En handlingsside er den side, borgerne kommer til, når de klikker på de grønne 'Start'-knapper, som er placeret på borger.dks artikelsider.

Fra handlingssiden kan borgerne klikke sig ind selve løsningen via knappen 'Videre' – men inden da er det handlingssidens opgave at forklare borgerne på forståelig og grundig vis, hvad selvbetjeningsløsningen går ud på, hvordan den bruges, og hvilke dokumenter de skal have klar, før de går i gang med løsningen.

Hvordan er handlingssiden opbygget?

En handlingsside er delt op i tre elementer:

- Overskrift
- Manchet
- Sådan gør du

The screenshot shows a web page for 'Boligstøtte' (rental support) on borger.dk. The page layout includes a top navigation bar with 'Digital Post', 'Min Side', a user profile 'Log af (Jeppe Kiel Revsbec...)', and a search bar 'Søg på borger.dk'. Below the navigation is a breadcrumb trail: 'Boligstøtte > Skal du søge boligstøtte > Søg boligstøtte'. The main content area is titled 'Søg boligstøtte' and contains several paragraphs of text. A green 'Videre >' button is positioned between the first and second paragraphs. A 'Kontakt' box is located at the bottom of the page. Three black arrows point from text boxes on the right to specific elements on the page: the top arrow points to the 'Overskrift' (title) area, the middle arrow points to the 'Manchet' (summary) area, and the bottom arrow points to the 'Sådan gør du' (how to do it) area.

Overskrift
En titel, der på kort og sigende vis fortæller, hvad løsningen drejer sig om. Skrives i bydeform.

Manchet
En opsummering af, hvad borgeren kan i løsningen. Må højst fylde 150 tegn.

Sådan gør du
En beskrivelse af løsningens vigtigste trin – fx: Hvordan logger man sig ind på løsningen? Hvilke dokumenter skal man klar undervejs? Får man en kvittering, når transaktionen er gennemført?

Overskrift

Overskriften skal på kort og sigende vis fortælle, hvad selvbetjeningsløsningen går ud på. Fælles for alle titler er, at udsagnsordet placeres som det første ord i sætningen og sættes i bydeform, så borgeren er klar over, at man her kan ansøge, anmelde eller beregne en bestemt ydelse.

Overskriften må højst være 67 tegn.

Her er tre gode overskrifter fra handlingssiderne på borger.dk:

- *'Anmeld flytning til folkeregistret'*
- *'Få dine feriepenge udbetalt'*
- *'Ansøg om at stemme hjemme til kommunal- og regionsvalg'*

Manchet

Manchetten skal i forlængelse af overskriften give et kort og klart resumé af, hvad løsningen går ud på. Undlad at bruge manchetten til at gøre opmærksom på andre oplysninger som fx computerkrav eller svarfrister for løsningen. De skal i stedet skrives under 'Sådan gør du' og 'Spørgsmål og svar'. Manchetten må højst fylde 150 tegn.

Her er tre gode manchetter fra handlingssiderne på borger.dk:

- *'Her kan du bestille eller ændre dit ungdomskort, så du kan få rabat på den daglige transport mellem din bopæl og dit uddannelsessted.'*
- *'Er du pensionist eller førtidspensionist, kan du her ansøge om et helbredstillæg til tandproteser, briller og fodbehandling.'*
- *'Dette skema skal du bruge, hvis du vil søge om at få udstedt enten et rejsedokument for flygtninge (konventionspas) eller et fremmedpas.'*

Sådan gør du

'Sådan gør du'-elementet har til formål at give en grundig beskrivelse af løsningens forskellige trin, så borgeren er klar over, hvad han eller hun skal foretage sig undervejs i løsningen. Det kunne fx være, om man skal logge sig ind på løsningen med sit NemID; om man bør finde forskellige dokumenter frem, inden går i gang med løsningen; eller om man får en kvittering, når man har udfyldt den digitale blanket. Jo grundigere du kan forklare løsningens trin, jo lettere gør du det også for borgeren at bruge den.

Et par gode 'Sådan gør du'-bokse finder du på følgende handlingssider:

- 'Søg boligstøtte':
<https://www.borger.dk/Sider/handlingsside.aspx?DomainServiceId=d3820cec-26f6-47c2-94b6-d0d92f48a1b2&PageId=a97a93c6-1d9c-4bdf-b44e-38a9cf49e204>
- 'Bestil det blå EU-sygesikringskort':
<https://www.borger.dk/Sider/handlingsside.aspx?DomainServiceId=cd90b267-a321-4d31-b13a-77057fef595&PageId=b760a30e-d458-429a-9139-64d245a74336>

Skriv til din målgruppe

Inden du går i gang med at skrive teksterne til din handlingsside, er det vigtigt, du overvejer, hvem målgruppen af selvbetjeningsløsningen er. Retter løsningen sig mod landets studerende? Er det husejerne i kommunen, du skriver til? Eller tilhører dine modtagere en helt tredje gruppe?

Borger.dk bestræber sig som udgangspunkt på at henvende sig til alle landets borgere, men sørg for at sætte dig i din målgruppes sted, og forklar – populær sagt – løsningens funktioner på samme måde, som du ville forklare dem for et familiemedlem, der intet ved om løsningen. Forståeligt, enkelt og udtømmende.

Lug ud i myndighedsjargonen

For netop at lette forståelsen hos din målgruppe er det samtidig vigtigt, du forsøger at udelade det myndighedssprog, som ofte bliver talt og skrevet i den offentlige forvaltning. Skriv i stedet på et letforståeligt dansk, hvor alle borgere kan være med.

- Et godt eksempel er: *"Vil du have flere oplysninger, eller har du brug for rådgivning om din situation, kan du tage kontakt til borgerservicecentret hos kommunen."*
- Et dårligt eksempel er: *"Ønskes en rådgivende konsultation med din sagsbehandler, jf. § XX, kan dette ske ved at rette henvendelse til det kommunale borgerservicecenter."*

Du kan også notere dig nedenstående liste, der kan hjælpe dig af med de værste vendinger inden for myndighedsjargonen:

Myndighedssprog	Forståeligt dansk
Angående	Om
Således	Derfor/på den måde
Såfremt	Hvis
Endvidere	Desuden
Fornøden	Nødvendig
Fremsende	Sende
Forespørgsel	Spørgsmål/henvendelse
Samtlige	Alle

Test din handlingsside før brug

Inden du gør din handlingsside tilgængelig for borgerne, er det endelig en god idé at afprøve, om teksten giver svar på de spørgsmål, din målgruppe måtte have til selvbetjeningsløsningen.

Til det formål bør du få en kollega, der intet kender til løsningen, til at gennemlæse handlingssiden og afprøve løsningen for at sikre, at begge dele fungerer – og ikke efterlader borgerne med uforudsete problemer undervejs.

Du burde nu være rustet til at skrive og udforme handlingssider til borger.dk – god fornøjelse!