

# Skriveråd for e-post

## Er e-post rett kanal?

- Formell informasjon til ekstern mottakar, som svar på søknad, uttale og vedtak, skal alltid bli sendt med brevmal i Websak.
- Du skal aldri sende informasjon som er unntatt offentlegheita med e-post.
- Brukar du meir enn 15 minutt på å skrive e-posten, er det ofte lurt å ta ein telefon i staden. Så kan du heller sende ein oppsummerande e-post om kva de blei einige om.
- Chat i Teams, kan vere meir ein aktuell kanal enn e-post for korte meldingar.

## Eit godt emnefelt

- forklarar kva e-posten gjeld
- gjer det lett for mottakar å avgjere om det er relevant eller ikkje
- gjer det enkelt å finne igjen e-posten ved søk i innboksen

## Korleis få ein god struktur på e-posten?

- Les gjennom innhaldet før du sender, og sjekk at innhaldet er korrekt både fagleg og språkleg.
- Skriv det viktigaste først. Kanskje er det berre dette som blir lest.
- Skriv klart og konsist.
- Ha eit oversikteleg oppsett med korte avsnitt og mellomrom. Bruk gjerne feit overskrift på mellomtitlar og kulepunkt for å rydde i teksten.
- Unngå å bruke store bokstavar for å framheve noko. Det blir oppfatta som «skriking».
- Unngå å bruke skrifttypen kursiv. Den kan ikkje alle e-postprogram lese.
- Når du sender vidare ein e-post; tenk igjennom om all tidlegare e-postutveksling er relevant for mottakaren. Ta vekk det som ikkje er relevant, for å få merksemd på budskapet din.

## Kven er mottakar?

- Send berre e-post til dei som e-posten faktisk er relevant for.
- Tenk derfor over kven som er mottakar og kven som eventuelt er kopimottakar.
- Tilpass innhaldet til målgruppa som du skriv til.

## Vil mottakar forstå vidare oppfølging?

- Er posten til informasjon eller er det oppfølgingsoppgåver?
- Dersom du ber om informasjon, eller at noko skal bli gjort, så skriv det i første avsnitt.
- Ver tydeleg til mottakar om kva du forventar av oppfølging med e-posten.
- Er det fleire mottakarar, så ver tydeleg på kven som skal gjere kva. Døme:  
**Kari** – ber om ei tilbakemelding frå deg om dette er ok  
**Per og Pål** – de gjev innspel om de ønskjer  
**Ola** – dette til din informasjon

## Har du for mange tema i ein e-post?

- Dersom e-posten blir veldig lang og inneheld mange tema, så vurder om det er ein eller fleire e-postar du skal skrive.
- For å halde orden på e-postane i etterkant kan det vere lettare dersom det er eitt tydeleg tema per e-post.
- Begynn på ein ny e-post om du går frå eitt saksforhold til eit anna i ei e-postutveksling.

## Er det ein intern eller ein ekstern e-post?

- Ein e-post til ekstern mottakar er alltid eit formelt skriv.
- Om e-posten er, eller kan bli ein del av ei saksbehandling, skal du tenke på den som eit juridisk dokument på lik linje med eit brev.
- Ein intern e-post kan ende opp som ein ekstern e-post ved vidaresending. Ikkje alltid så heldig.