

Vejle Kommune: Klarere kommunikation om trafik, afspærringer og større events

Fagområde og udfordringen

Vejle Kommune udsender hvert år hundredvis af breve til borgere på trafik- og mobilitetsområdet. Brevene handler om afspærringer i forbindelse med større events i borgernes nærområder. Brevene er ofte generiske og informerende, og kommunen oplever hvert år et stort antal henvendelser fra borgere, der bliver utrygge og usikre i forhold til, om de kan komme på arbejde, til daginstitutionen osv.

Målet har derfor været at gøre brevene lettere at forstå og forsøge at give borgerne en mere "hvad betyder det præcis for mig" oplevelse og dermed skabe mere tryghed og reducere antallet af opfølgende spørgsmål og henvendelser.

Løsningen

Kommunen arbejdede med flere AI-løsninger. Der blev først udviklet en AI-baseret "brevbot", som understøttede udarbejdelsen af informationsbrevet, der blev udsendt til ca. 10.000 borgere i forbindelse med Post Nord Danmark Rundt 2026. Breve fra tidligere år blev uploadet til løsningen, og forslag til ændringer kom retur. Brevbotten var baseret på en skriveguide som kilde til AI løsningen. Derefter blev brevet revurderet, hvor der med fagligt skøn blev plukket i de AI baserede forslag og tilføjet visuelle ikoner for at understrege de vigtigste punkter i brevet.

Billede 1: Uddrag fra brevet efter redigering

Vær opmærksom på



Biltrafik vil i denne periode ikke kunne køre til eller fra adressen. Planlæg din transport i god tid, så du kan undgå de spærrede veje.



Benyt alternative ruter eller cykel og gå på de strækninger, hvor det er tilladt.



Beredskabet har naturligvis sikret adgang ved akutte situationer.

Hold dig orienteret



Du kan finde en detaljeret oversigt over ruten og de præcise tidspunkter for afspærringer på www.vejle.dk/pndr - her svarer vores nye chatbot også på dine spørgsmål.



Du er velkommen til at skrive til os på pndr@vejle.dk



Du kan ringe til vores trafiktelefon på [24791628](tel:24791628) fra den 27. juli.



Dernæst blev der udviklet og brugertestet en chatbot, som skulle hjælpe borgere med information om afspærringer til det specifikke event – 3. etape af Post Nord Danmark Rundt 2026. I brevet blev der henvist til kommunens hjemmeside, hvor borgerne som det første blev mødt af den nye mulighed.

Billede 2: Udklip fra Vejle Kommunes hjemmeside

Hvordan bliver du påvirket af cykelløbet? Det kan vores nye cykelassistent måske svare dig på.



I år tester vi en ny chatbot, som kan svare på alle dine spørgsmål om årets etape i Vejle. Du kan få svar på alt lige fra vejspærringer i nærheden af dit hjem til, hvor du kan få den bedste oplevelse af cykelløbet.

Spørg vores nye chatbot om 3. etape af PostNord Danmark Rundt 2026



Brugerne blev mødt af nogle prædefinerede spørgsmål, for at give et indtryk af hvilke emner man kunne få information om fra chatbotten – både adressespecifikke spørgsmål ift. om borgernes hjemme- eller arbejdsadresse bliver påvirket af afspærringer i løbet af eventdagen, men også hvordan man kunne få den bedste oplevelse, hvis man gerne vil være publikum til cykelløbet.

Billede 3: Skærbillede af Vejle Kommunes chatbot løsning

Velkommen til Vejle Kommunes PostNord assistent

Jeg kan svare på spørgsmål omkring PostNord Danmark Rundt cykelløbet, men husk jeg er en robot og kan, ligesom de fleste mennesker, også tage fejl.

?

Hvor er det bedst at opleve løbet?

?

Bliver mit hjem påvirket af cykelløbet?

?

På hvilke veje er der afspærringer på løbsdagen?

?

Kan jeg køre til og fra arbejde på løbsdagen uden at ramme vejspærringerne?

Hvad kan jeg hjælpe dig med?

↑

Chatbotten blev brugt flittigt og allerede på de første 7 dage efter udsendelse af informationsbrevet havde 148 unikke brugere afprøvet løsningen og haft 225 unikke samtaler med chatbotten.

Billede 4: Udklip fra en chat om kørsel til og fra arbejde

**Dig**

Jeg arbejder på Galaksen 5, vil adressen blive påvirket af cykelløbet? Jeg skal møde ind kl. 7.30 og skal køre derfra igen kl. 15.30

**Cykelassistenten**

Tool: get_vejle_postnord_address_impact

Arbejdede i 3s

Ja – **Galaksen 5, 7100 Vejle** ligger i et område, der bliver påvirket af PostNord Danmark Rundt fredag den **31. juli 2026**.

- **Kl. 7.30:** Der er ikke registreret spærring ved adressen på det tidspunkt i GIS-opslaget.
- **Kl. 15.00-17.00:** Området ved adressen er registreret som **spærret**.
- **Kl. 15.30:** Når du skal køre derfra, kan du derfor blive påvirket af spærringen og skal forvente, at det **ikke nødvendigvis er muligt at køre ud som normalt**.

Hvis du vil have tjekket selve din rute til/fra arbejde, så send gerne startadresse og destination.

Husk jeg er en robot, og mine svar kan indeholde fejl

Billede 5: Udklip fra en chat om, hvordan man bedst kunne opleve cykelløbet med sine børn

**Dig**

Hvor er det bedst at opleve løbet?

**Cykelassistenten**

Det bedste sted at opleve løbet er **finalerundstrækningen ved Kiddesvej, Højen Skovvej og Koldingvej** – den plejer at være meget velbesøgt og have god stemning.

Hvis du gerne vil **helt tæt på rytterne**, anbefales især **Koldingvej fra Grønlandsvej til Pedersholms Allé**.

Løbet kommer til Vejle **fredag den 31. juli 2026**, hvor 3. etape slutter i byen.

Husk jeg er en robot, og mine svar kan indeholde fejl

 **Update answer**

**Dig**

hvor skal jeg stille mig, hvis mine to små børn også gerne vil se rytterne?

**Cykelassistenten**

Med to små børn ville jeg vælge et sted på **Koldingvej mellem Grønlandsvej og Pedersholms Allé** – her kan I komme tæt på rytterne, uden nødvendigvis at stå helt inde ved det mest pressede målområde på Kiddesvej.

Et par gode råd:

- Kom i god tid – finalerundstrækningen spærres fra ca. **15.30**
- Rytterne ventes ind på rundstrækningen ca. **16.50**
- Målgang på Kiddesvej er ca. **17.50**
- Vælg gerne et sted med lidt luft omkring jer, så børnene kan se uden at blive klemmt i menneskemængden

Jeg ville nok undgå det allermest tætte område ved **Kiddesvej/målstregen**, hvis børnene er små og ikke bryder sig om store menneskemængder.

Husk jeg er en robot, og mine svar kan indeholde fejl

 **Update answer**

Kommunen udviklede også en AI-funktion til fællespostkassen, som der også blev henvist til i informationsbrevet. Denne løsning kunne generere svarudkast til de borgerhenvendelser, som blev modtaget på mail. AI-assistenten havde definerede kilder til at søge information i – det var bl.a. hjemmesiden, men den kunne via et workflow også spørge chatbotten om informationer og derefter skrive kladden i Outlook på baggrund af det. Alle svarudkast blev gemt som kladder, som efterfølgende blev godkendt og afsendt manuelt af en medarbejder. De mails som assistenten ikke kunne finde svar på i de navngivne kilder, blev ikke håndteret af assistenten, men blev liggende til manuel håndtering.

Barrierer undervejs

Inden informationsbrevet blev sendt ud, og borgerne blev gjort opmærksom på den nye chatbot blev der opstillet en brugertest foran det lokale supermarked i ét af de områder som altid bliver mest ramte af vejspæringer til Post Nord Danmark Rundt.

Billede 6: Michele Amby Andersen og Joan Lykke Ruud Hansen står klar til at teste chatbotten med de lokale



Brugertesten viste hurtigt, at chatbotten manglede lokal kontekst. Borgernes spørgsmål handlede ofte om konkrete stednavne og lokale forhold, som chatbotten ikke havde tilstrækkelig viden om. Kommunen oplevede også udfordringer med kvaliteten af AI'ens svar, da der oprindeligt var valgt en mindre sprogmodel til formålet, men den hallucinerede og fandt bl.a. på vejnavne som ikke eksisterede. Det førte til et skift til en større sprogmodel og dialog med leverandøren om hvordan yderligere lokale data kunne tilknyttes løsningen. I samarbejde med kommunes GIS-medarbejdere, blev der tilknyttet endnu mere data om cykelruten og afspærrede områder. Begge ændringer ændrede chatbottens svar betydeligt og øgede svarets kvalitet betragteligt.

Centrale læringer

Projektet viste værdien af tidlige brugertests og i det hele taget have brugerinvolvering som et centralt element. Feedbacken fra borgerne var meget konkret og gjorde det tydeligt, hvilke data chatbotten manglede for at kunne levere relevante svar. Kommunen erfarede også, at valg af sprogmodel havde stor betydning for kvaliteten af AI-løsningen, og at governance omkring modeller og leverandører derfor blev en vigtig del af arbejdet. Endelig viste projektet værdien af tværfagligt samarbejde mellem kommunikationsmedarbejdere, mobilitetsområdet, digitaliseringsteamet og GIS-specialister.

Næste skridt

Kommunen arbejder med at evaluere effekterne af chatbotten og brevløsningen, herunder udviklingen i borgerhenvendelser og brugernes feedback. Samtidig undersøges mulighederne for at genbruge løsningerne ved fremtidige events og i andre dele af organisationen.