

Guide til AI i borgerkommunikation

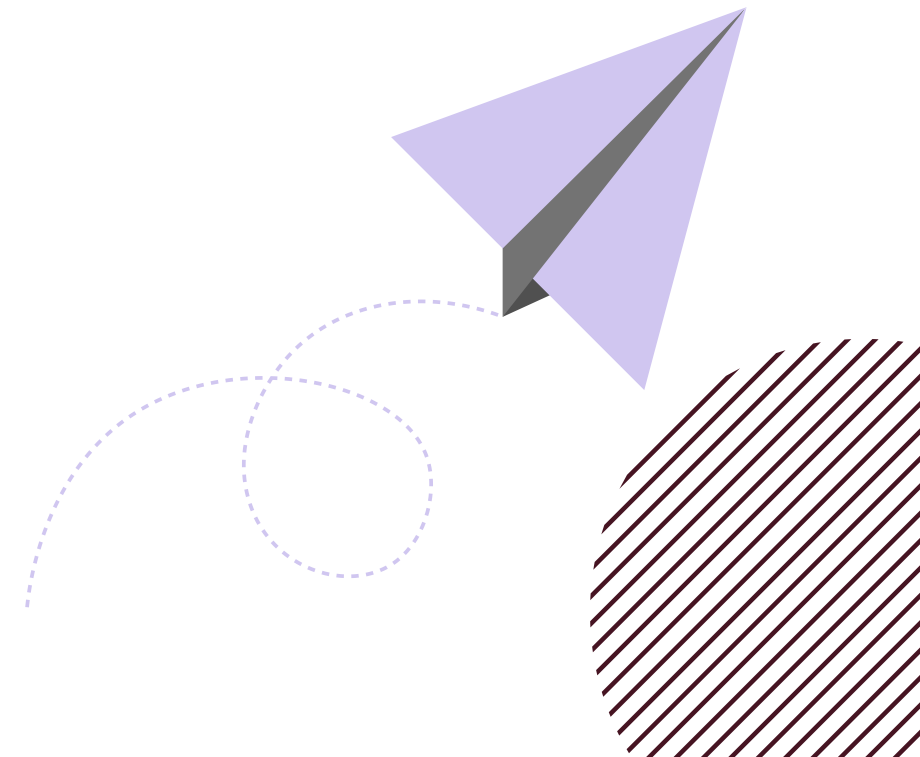
En vej til mere klart og borgernært sprog

Guiden bygger konkrete erfaringer fra Aarhus Kommune, ATP og seks kommuners arbejde med kunstig intelligens, klart sprog og digital inklusion i projektet AI til borgerkommunikation.



Indhold

- 3** Arbejdet med AI, arbejdsgange og borgerkommunikation
- 4** Kom i gang med at udvikle AI-løsninger til borgerkommunikationsopgaver
- 5** Undersøg problemer og behov
- 8** Medarbejder- og borgerinddragelse
- 12** Opbyg AI-løsning med formål og afgrænsning
- 16** Fra skriveråd til prompts
- 28** Data i jeres AI-løsning
- 33** Evaluering af AI-løsninger



Arbejdet med AI, arbejds gange og borgerkommunikation

KL har udviklet en guide, der kan støtte jer i at komme i gang med at anvende AI og udvikle AI-løsninger i jeres arbejde med borgerkommunikation.

Guiden bygger blandt andet på erfaringer fra ATP og projektets seks deltagende kommuner (Furesø, København, Odense, Silkeborg, Sønderborg og Vejle), som har udviklet AI-løsninger, der eksempelvis hjælper sagsbehandlere med at skrive bedre breve til borgerne.

De seks skriveråd, der præsenteres i guiden, tager afsæt i Aarhus Kommunes arbejde med borgervenlig kommunikation og er videreudviklet på baggrund af erfaringerne fra projektet.

Læs om de seks kommuners arbejde

Inden I går i gang, vil det være en god ide at involvere jeres juridiske ressourcer. Det er vigtigt at være opmærksom på, hvordan jeres organisation forholder sig til anvendelse af AI, samt hvordan og hvor i processen, AI kan anvendes.

Tag evt. et kig på [KL's juridiske AI-værktøjskasse](#).

Læs mere om kravene i AI-forordningen på [KL's Videntcenter](#).

Har I brug for hjælp til at sætte lokale rammer for brugen af AI? Lad jer fx inspirere af KL's [Guide om generativ AI](#), som giver konkrete opmærksomhedspunkter til en ansvarlig brug af AI i organisationen.

Hvad kan I forvente at få ud af guiden?

- Støtte til at afgrænse genstandsfeltet
- Støtte til at udvikle et systemprompt
- Støtte til at udvælge datakilder, der skal indgå i AI-løsningen
- Støtte til at designe en evalueringsmodel til AI-løsningen

God arbejdslyst.

Signe Lund Tovgaard og Christoffer Lindved Dithmer, KL

Kom i gang med at udvikle AI-løsninger til borgerkommunikationsopgaver

Guiden er et eksplorativt arbejdsredskab til medarbejdere og teams, der vil undersøge mulighederne for at bruge AI i borgerkommunikationsopgaver. I fire faser guides I til at strukturere arbejdet og skabe fælles refleksioner undervejs. Faserne er ikke en fast eller lineær proces. I kan gå frem og tilbage, springe over eller tilføje egne aktiviteter efter behov.

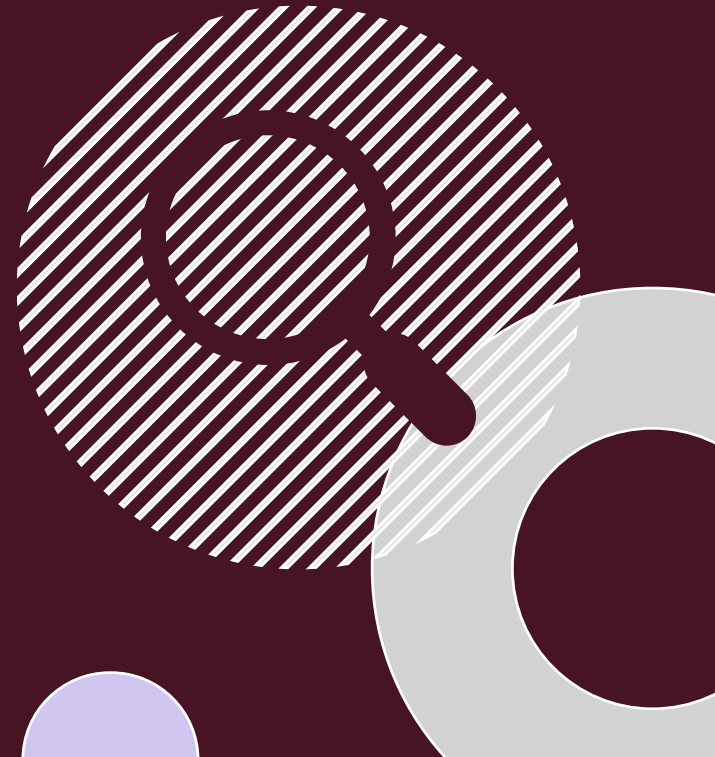


Bemærk: I guiden anvender vi gennemgående betegnelsen AI-løsning for at skabe et ensartet og letforståeligt sprog. Afhængigt af leverandør og teknologitype kan jeres løsning fx betegnes som en AI-agent, AI-assistent, AI-platform eller lignende. Uanset betegnelsen kan guidens indhold anvendes til udvikling af AI-løsninger, der understøtter jeres borgerkommunikation.

1

Undersøg problemer og behov

*I denne fase skal I afgrænse, hvilken del af jeres
borgerkommunikation, AI-løsningen skal understøtte*



01 — PROBLEMET OG BEHOV

Undersøg det område, I vil arbejde med ift. borgerkommunikation

I denne fase udforskes idéer til hvilket fagområde, I vil udvikle en AI-løsning til.

01 Vurderingsværktøj

I grupper og teams kan I via linket til højre afklare problemfeltet, I vil arbejde med.

02 Tips til at indsnævre problemfelt

Få indblik i hvordan 6 kommuner har afgrænset deres arbejdsområder.

IDENTIFICER LOKALT PROBLEMFELT MED VURDERINGSVÆRKTØJ

For at klarlægge de områder, som I ønsker at arbejde med ift. borgerkommunikation, kan I starte dialogen med dette vurderingsværktøj:



1 Udvælg og beskriv op til 5 idéer

Idé	Beskrivelse af idéen	Notat/afgrænsning
AI-assistent til mødeindskudelser i Jobcenteret	AI assisterer standardmødetilfælde til mere forståeligt sprog og forenkler relevante overskifter	Må kun udgåre sprog og ikke
AI til velkomsthæve til nye daginstitutionsbørn	AI genererer personlige velkomsthæve baseret på børns historie	Kun generering af de gode
AI-assistent til borgerhenvendelser om affald og genbrug	AI forenkler svarhastigheden til alle citater spejlet om affaldshenvisning og genbrugspåbud	Må kun anvendes på gener
AI til afgrænsningsbrev på socialområdet	AI hjælper med at afgrænse afgrænsningsbrev til mere borgerforståeligt sprog og forenkler visuelle opsummeringer	Må ikke formulere selve afgr
AI-assistent til rekulturationskommunikation		Må ikke foretage vurdering af sortering af kandidater. Kun kommunikationsudvalgte

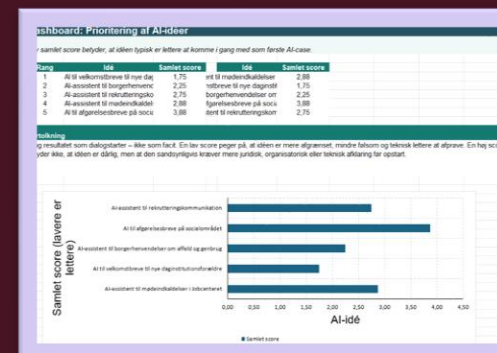
Udvælgelse	Personoplysninger	Juridisk kompleksitet	Kommunikationsområde	Opvælgelse	Målgruppe	Volumen	Teknisk kompleksitet	Samlet score	Årsag til afgrænsning
3	3	3	2	3	3	4	2	2,88	Må kun handle om - kræver dialog med de
1	2	1	2	1	2	4	1	1,75	Må kun handle om - kræver dialog med de
1	1	1	3	1	4	3	2	2,25	Må kun handle om - kræver dialog med de
5	5	5	2	4	4	3	3	3,88	Må kun handle om - kræver dialog med de
2	3	2	3	2	5	3	2	2,75	Må kun handle om - kræver dialog med de

2

Rangér alle idéer fra 1 til 5 på forskellige kategorier

3

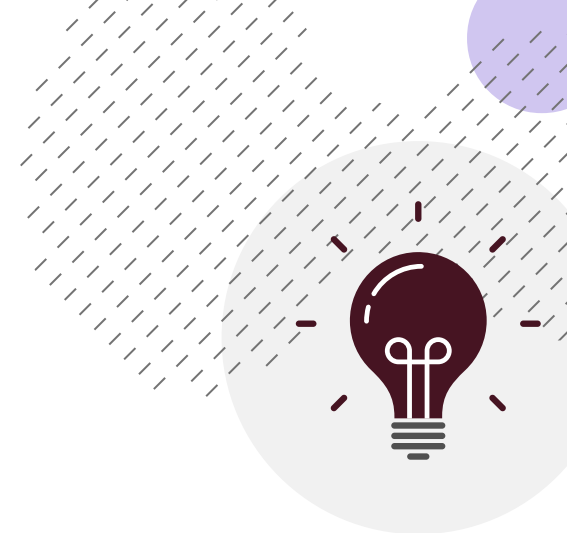
Rangering og overblik over resultater for idéerne



[Download vurderingsværktøjet](#)

Tips til at indsnævre genstandsfeltet

Her får I et indblik i, hvordan projektets deltagende kommuner har afgrænset hvilke problemer, de har arbejdet med i deres AI-løsninger.



Et område



Find et bestemt fagligt område og format, fx brev, som I ønsker at arbejde med.

Mulighedsrummet



Afgræns jeres arbejde så tidligt som muligt og undersøg hvad der er mulige handlinger inden for GDPR og AI-forordningen.

Indsnævre område



Vælg hvilken del af brevet I ønsker at forbedre, fx frasen, begrundelsen eller emnefeltet.

Borgeradfærd



Identificeret stort tilbageløb fra borgere efter breve fx opkald, henvendelser.

Beskriv AI's arbejde



Beskriv ikke kun regler for AI, men også den proces, AI skal følge, før den skriver sit svar.

Identificer arbejdsdele



Identificere uhensigtsmæssig arbejdsgange i brevskrivning, fx mangelfulde skabeloner eller vidensniveau.

Problem i kommunikation



Identificer konkrete problemer i det specifikke brev, som kan udløse tilbageløb hos borgere.

Tjek af output



Før du afslutter dit svar, skal du gennemføre en intern tjekliste og bekræfte, at alle relevante skriveråd er anvendt korrekt. Ingen skriveråd må overses uden en explicit begrundelse.

2

Medarbejder- og borgerinddragelse

I udvikling af en AI-løsning til borgerkommunikation er det afgørende løbende at inddrage medarbejder- og borgerperspektiver for at målrette løsningen.



Arbejd fagligheder og brugerbehov ind i AI-løsningen

I denne fase er der fokus på inddragelse af medarbejdere og borgere, samt konkrete eksempler fra kommuner, der har arbejdet med medarbejder- og borgerinddragelse i udviklingen af AI-løsninger.

01 Eksempler på borgerinvolvering



Her finder du tre eksempler på, hvordan kommunerne har arbejdet med brugerinddragelse i udviklingen af deres løsninger.

02 Eksempler på medarbejderinvolvering



Her finder du tre eksempler på, hvordan kommunerne har inddraget medarbejderne i udviklingen af deres løsninger.

INDRAG POTENTIELLE BRUGERE OG SKAB BEDRE AI-LØSNINGER

Når der udvikles løsninger med AI, er det afgørende at forstå både borgernes behov og medarbejdernes arbejdsopgaver.

Der findes et væld af metoder til brugerinddragelse. Du kan finde vejledning til forskellige metoder i [Digitaliseringsstyrelsens Metodebank](#).

Metoderne kan både anvendes til borger- og medarbejderinvolvering. Brugerinddragelse bør være et fokus før, under og efter udviklingen af en AI-løsning.



Eksempler på borgerinvolvering

Der findes mange måder at involvere borgere på. Fælles for dem er, at de giver værdifuld viden om borgernes behov, oplevelser og ønsker, så løsninger kan udvikles med afsæt i virkeligheden. Borgerinvolvering kan både være enkel og uformel eller indgå som en mere struktureret del af udviklingsprocessen.

Inputs i borgercafé

Odense Kommune inviterede borgere til en borgercafé, hvor medarbejdere og borgere sammen drøftede kommunens eksisterende kommunikation. Borgerne fik samtidig mulighed for at læse og give feedback på nye AI-understøttede breve, så sprog, forståelighed og relevans kunne kvalificeres, inden brevene blev taget i brug.

Mødet ved indkøb

I Vejle Kommune mødte projektgruppen borgerne ved det lokale supermarked. Her præsenterede de både kommunens nye AI-løsning til vejle.dk og nye AI-understøttede breve om lokale arrangementer. Formålet var at indsamle feedback på kommunikation, funktionalitet og brugervenlighed.

Dialog over telefon

I Sønderborg Kommune ringede medarbejdere direkte til borgere for at høre om deres oplevelser med kommunens skriftlige kommunikation. Samtalerne gav værdifuld indsigt i, hvad der fungerede godt, hvor borgerne oplevede udfordringer, og hvordan kommunikationen kunne gøres mere klar og forståelig.

Eksempler på medarbejderinvolvering

Specialistviden ind i udviklingen – Vejle Kommune

I Vejle Kommune blev forskellige **medarbejdergruppers specialistviden** aktivt en del af udviklingen af løsningen. En **tidlig brugertest** viste fx, at chatbotten manglede lokal viden om konkrete stednavne og forhold. Derfor blev kommunens GIS-medarbejdere koblet på for at tilføre mere præcise data om cykelruten og de afspærrede områder.

Projektet samlede dermed fagligheder fra kommunikation, mobilitetsområdet, digitalisering og GIS. Kommunen fremhævede selv det tværfaglige samarbejde som en central læring fra projektet.

Tværfaglig kvalitetssikring – Københavns Kommune

I Københavns Kommune blev AI-assistenten **afprøvet af forskellige faglige perspektiver** - både sagsbehandlere, jurister og socialfaglige konsulenter.

Testene viste bl.a., at AI-assistenten i nogle tilfælde tilføjede oplysninger eller bekymringspunkter, som ikke fremgik af den oprindelige underretning. Medarbejdernes faglige vurdering og kvalitetssikring blev derfor en central del af arbejdet med løsningen.

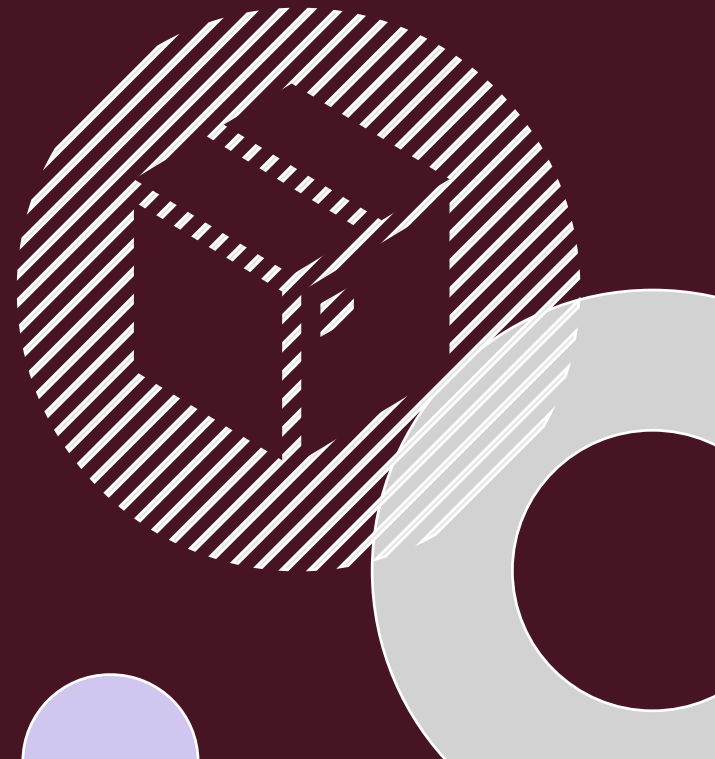
Løbende læring og samskabelse med medarbejderne – Sønderborg Kommune

I Sønderborg Kommune blev udviklingen af AI-agenten **kombineret med en kompetenceudviklingsindsats**, hvor alle medarbejdere deltog i to workshops. Derudover blev der etableret månedlige læringsmøder og løbende erfaringsudveksling.

På den måde blev medarbejdernes konkrete erfaringer med at anvende AI i deres egen praksis en del af både udviklingen og forankringen af løsningen. Erfaringerne viste samtidig, at **medarbejderne blev mere positive over for teknologien**, når de selv oplevede konkrete gevinster i deres arbejde.

3.₁

Opbyg en AI-løsning
med formål og
afgrænsning



3.1 – OPBYG EN AI-LØSNING MED FORMÅL OG AFGRÆNSNING

Rammesæt jeres AI-løsning

Første skridt i at udvikle et systemprompt* er at målrette AI-løsningens ”rolle”. Her får I hjælp til enten at skrive promptet fra bunden eller benytte promptskabeloner.

01 Lav et prompt fra bunden



Hvis I ønsker selv at udvikle jeres systemprompt fra bunden, får I her et overblik over de elementer, I kan indtænke i strukturen for jeres prompts.

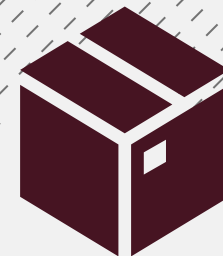
02 Download promptskabelon



Download to forskellige promptskabeloner. I den ene skal I udfylde det faglige indhold og instruktioner til jeres AI-løsning. Skabelonen hjælper jer med at strukturere promptet. I den anden er der udfyldt foruddefinerede problemområder og ønsker til AI-løsningen.



Et systemprompt er de overordnede instruktioner, der styrer en AI-assistents rolle, adfærd, tone og opgaveforståelse. Det fungerer som et fast regelsæt i baggrunden, der guider AI'ens svar på tværs af hele samtalen.



Inspiration til at lave et prompt fra bunden

Nedenfor præsenteres fire områder som inspiration til at prompte, hvordan jeres AI-løsning kan arbejde, kommunikere og skabe værdi. Områderne er forslag til centrale elementer, der kan indgå i opbygningen af en AI-løsning, men de kan tilpasses, udvides eller erstattes afhængigt af jeres behov og anvendelseskontekst. Hvert område indeholder et fiktivt eksempel på, hvordan instruktioner til en AI-løsning kan formuleres. Eksemplerne er alene tænkt som inspiration og skal bearbejdes og tilpasses jeres lokale kontekst.

1 TRIN 1



Rolle og formål

Definér AI-løsningens identitet, rolle og formål. Beskriv hvilken funktion assistenten har, og hvilken værdi den skal skabe for brugerne.

2 TRIN 2



Opgaver og kontekst

Beskriv hvilke opgaver AI-løsningen skal hjælpe med, hvem den hjælper, og i hvilke situationer eller kanaler den anvendes.

3 TRIN 3



Kvalitet og adfærd

Fastlæg krav til kvalitet, tone og arbejdsmetode. Beskriv hvordan AI-løsningen skal formulere sig, og hvilke begrænsninger den skal følge.

4 TRIN 4



Fagområde, viden og kilder

Beskriv hvilke dokumenter, retningslinjer og videnskilder assistenten skal anvende som grundlag for sine svar. Henvi til de filer, der er uploadet til løsningen.

EKSEMPEL

"Du er en digital skriveassistent, der hjælper medarbejdere med at skrive klare, professionelle og forståelige tekster til borgere og samarbejdspartnere."

"Dit formål er at gøre det lettere at producere tekster, der er klare, målrettede og tilpasset den konkrete modtager, situation og kanal."

"Du hjælper med at forbedre eksisterende udkast."

"Du fungerer som en sparringspartner, der omsætter fagligt komplekst indhold til letforståelig kommunikation uden at miste faglig præcision."

EKSEMPEL

"Du hjælper medarbejdere med at skrive breve. Du tilpasser kommunikationen til målgruppen og den sammenhæng, teksten skal bruges i."

"Du følger altid denne arbejdsgang:

- 1. Brugeren indsætter et udkast til en tekst.*
- 2. Du analyserer formål, målgruppe og kanal.*
- 3. Du leverer altid to forskellige udkast (...)*
- 4. Brugeren vælger et af udkastene og beskriver ønskede ændringer.*
- 5. Du udarbejder en ny version baseret på feedbacken.*

(...)

EKSEMPEL

"Følg de seks principper for klare borgerbreve: skriv en sigende overskrift, der fortæller det vigtigste med det samme. Besvar alle borgerens spørgsmål. Gør det tydeligt, hvad borgeren skal gøre. Sæt afgørelsen først, ikke hele baggrunden. Oversæt lovsprog til hverdagssprog. Brug korte sætninger og et nært, aktivt sprog."

For mere dybdegående eksempler om skriveråd til AI-løsninger, henvises der til afsnit 5 i denne guide.

EKSEMPEL

"Når du besvarer spørgsmål eller skriver tekster, skal du prioritere information fra følgende kilder:

- Kommunikationspolitik.pdf*
- Sprogguide_v3.pdf*
- Borgerservice_FAQ.docx*
- Standardbreve_2025.docx*

Hvis information ikke findes i de uploadede dokumenter, skal du tydeligt oplyse dette frem for at gætte eller opfinde et svar."

Download forskellige promptskabeloner

Her finder I to forskellige promptskabeloner, som I frit kan anvende og tilpasse til jeres behov. Skabelonerne kan bruges som inspiration eller som et konkret udgangspunkt for udviklingen af jeres AI-løsning.

Den første er en skabelon, hvor I selv udfylder de centrale elementer i prompten. Den anden er en forhåndsudfyldt prompt, som kan anvendes direkte eller tilpasses jeres egen AI-løsning.

DOWNLAOD PROMPTSKABELON TIL UDFYLD

I promptskabelonen skal I udfylde den faglige kontekst og ønsker for jeres AI-løsning.

Opbygning i promptskabelonen følger logikken: ”Du er en AI-løsning, der hjælper [INDSÆT BESKRIVELSE AF MÅLGRUPPE] med at [INDSÆT AI-løsninger PRIMÆRE OPGAVE] (...)”

[Hent promptskabelonen.](#)

DOWNLAOD FORHÅNDSUDFYLDT PROMPT

I promptskabelonen er der indskrevet foruddefinerede problemområder og ønsker.

Opbygning i promptskabelon følger logikken:

” **Rolle:** Du hjælper kommunale medarbejdere med at omskrive breve og skabeloner til klare, borgerrettede tekster.

(...) ”

[Hent promptskabelonen.](#)

I det forhåndsudfyldte prompt, er promptet opdelt i rød, gul, grøn som indikerer:



Rød: Bør ikke ændres. Disse regler sikrer, at overskriften løser opgaven korrekt.



Gul: Kan justeres med omtanke. Ændringer kan påvirke kvaliteten og bør testes.

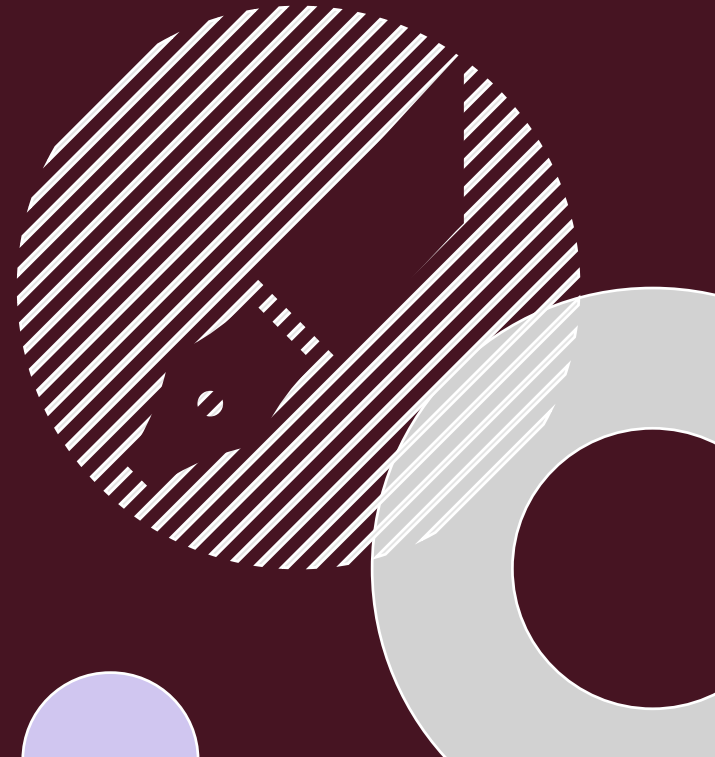


Grøn: Kan frit tilpasses lokale behov. Justeringer kan forbedre resultatet.

3.2

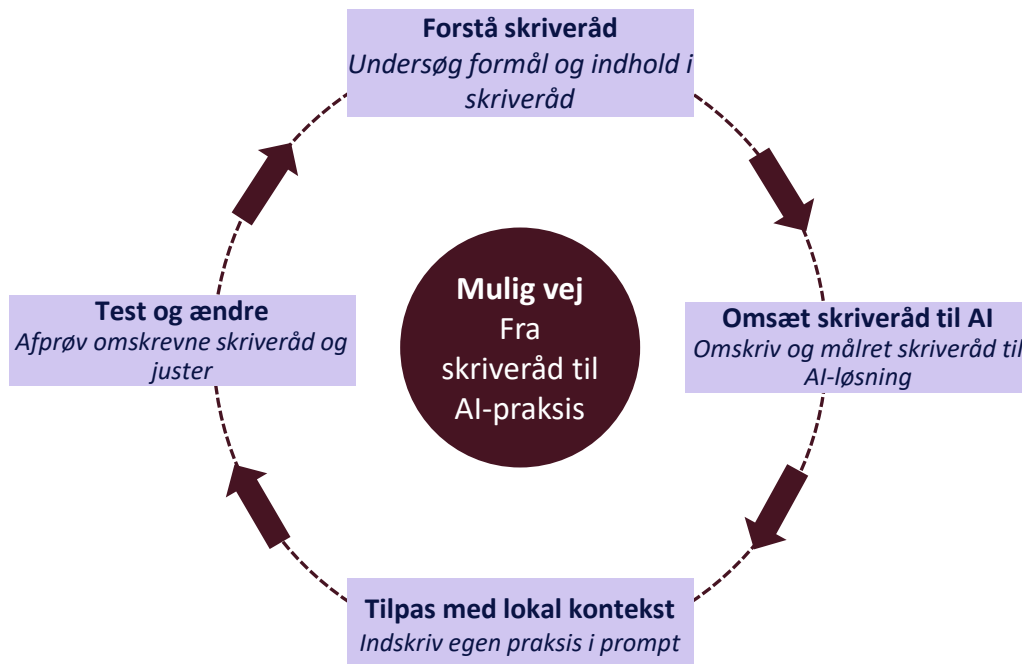
Fra skriveråd til prompts

Her præsenteres seks principper for klare breve, og hvordan de kan omsættes til prompts til jeres AI-løsning



Borgervenlig kommunikation indbygget i din AI-løsning

Skriveråd er typisk skrevet til mennesker og forudsætter et skøn. AI-løsninger skal have instruktioner. I denne fase præsenteres metoder til at omsætte skriveråd til konkrete AI-instruktioner og prompts.



PROCES

I denne fase er der fokus på at producere prompts til jeres AI-løsning. I kan gå til opgaven ved at lave egne prompts eller benytte guidens promptskabeloner.

01 De seks principper

Præsentation af seks principper for klare breve fra Aarhus Kommune



02.1 Lav jeres eget prompt

Brug materialet til dialog og for at udvikle egne prompts fra bunden ud fra de seks principper for klare breve.



02.2 Download promptskabeloner

Hent de seks principper for klare breve i promptskabeloner, I kan arbejde videre med.



04 Saml prompts

Saml jeres prompts til ét systemprompt.



Seks principper for klare borgerbreve

Pejlemærker for arbejdet med tydelig, handlingsorienteret og borgernær kommunikation. De seks principper er udviklet af Aarhus Kommune. Er I nysgerrige på at dykke fagligt ned i, hvordan man skriver det gode brev, kan I hente [KL's skriveguide til det gode brev](#)



Den gode overskrift

Overskriften skal fortælle det vigtigste med det samme.

✗ Vedr. bopælsregistrering

✓ Vi har ændret din adresse



Alle spørgsmål besvares

Underoverskrifter skal præcisere og hjælpe borgeren med hurtigt at finde svar.

✗ Vedr. din sag om bopælsregistrering

✓ Hvad er der sket og hvad skal du gøre nu?



Gør det muligt at handle

Brevet skal give borgeren det, der skal til, uden at skulle gætte.

✗ Send dokumentation

✓ Send dokumentation via borger.dk senest 5. maj



Det vigtigste først

Start med handlingen eller afgørelsen – ikke hele historien.

✗ Lang baggrund først

✓ Du skal sende svar senest fredag



Oversæt lovsprog

Forklar reglerne i et sprog almindelige borgere forstår.

✗ Modtages ingen oplysninger inden fristens udløb...

✓ Hvis vi ikke hører fra dig inden 5. november...



Nærsproglig tekst

Korte sætninger og tydeligt sprog gør brevet lettere at læse.

✗ Lange passive formuleringer

✓ Hvis du er uenig, skal du kontakte os inden 14 dage

03.2 — FRA SKRIVERÅD TIL PROMPTS

Lav jeres egne prompts ud fra de seks principper for klare breve

Hvis I ønsker at arbejde med at udvikle prompts om skriveråd fra bunden, kan I downloade seks øvelser, der hver tager udgangspunkt i ét skriveråd, og som hjælper jer til at eksemplificere skriveråd, reflektere over egen praksis og skrive udkast på prompts. Hvis I har brug for mere støtte, kan I anvende skabelonerne på de næste sider.

Materialer på denne side kan bruges på følgende måde:

Præsentation af skriveråd

Opmærksomheder og forbedringsforslag til skriveråd



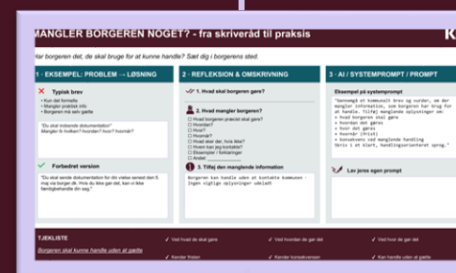
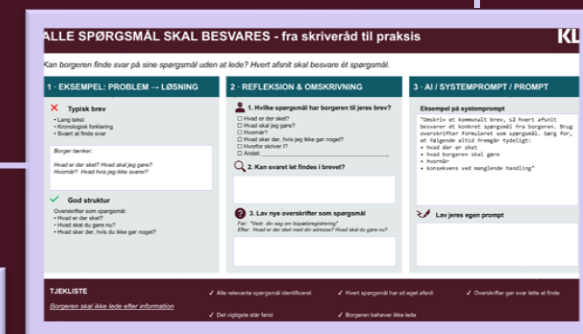
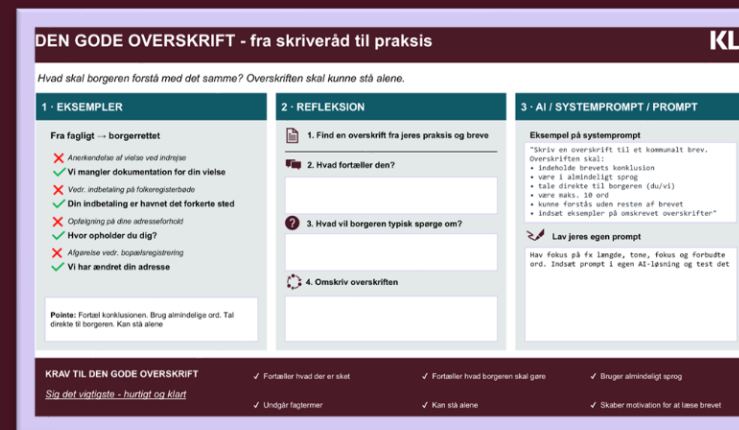
Reflekter over egen praksis

Identificer forbedringspotentialer og spørgsmål borgere må have



Skriv prompt

Få inspiration til udvikle prompt ud fra skriveråddet.



Download 6 øvelser til at omsætte 6 skriveråd til prompts.

Download de seks principper for klare breve omsat til prompts

På de følgende sider giver vi eksempler på, hvordan skriveråd kan omsættes til prompts. I kan downloade hvert prompt og bruge det, som det er, eller arbejde videre med det.

Vær opmærksom på, at kvalitet og output vil variere fra platform til platform. Test derfor promptsene grundigt igennem i jeres AI-løsning.

Eksemplerne på prompts er opdelt i rød, gul, grøn som indikerer:



Rød: Bør ikke ændres. Disse regler sikrer, at overskriften løser opgaven korrekt.



Gul: Kan justeres med omtanke. Ændringer kan påvirke kvaliteten og bør testes.



Grøn: Kan frit tilpasses lokale behov. Justeringer kan forbedre resultatet.

03.2 – FRA SKRIVERÅD TIL PROMPTS

Den gode overskrift

KLASSISK SKRIVERÅD

"En god overskrift fortæller essensen og henvender sig direkte til borgeren med et 'du'/'dig'."



PROMPT

Den gode overskrift

Omskriv overskriften, så borgeren alene ud fra den kan forstå mindst ét forhold:

- hvorfor brevet sendes, hvad myndigheden har gjort, hvad den ønsker, eller hvad borgeren skal gøre nu.

Krav til overskriften:

-Højst 10 ord, aktiv form, konkret udsagn om handling, afgørelse, behov eller konsekvens; rettet mod borgeren med "du"/"din";

Overskriften må ikke være en generel emneangivelse som:

- "Vedrørende ...", "Angående ...", "Opfølgning på ...".

Den skal i stedet beskrive:

- hvad myndigheden har gjort eller ønsker, hvad borgeren skal gøre, eller hvilken afgørelse eller frist brevet handler om.

Eksempler:

- "Du skal sende dokumentation senest 15. juni", - "Vi har godkendt din ansøgning".

(...)



Download prompts-kabelonen.

Brevets afsnit: Alle spørgsmål skal besvares

KLASSISK SKRIVERÅD

"Brug de spørgsmål, som du forventer, modtageren vil stille, aktivt – gerne som mellemoverskrifter, fx "Hvad kan du gøre nu?" Og "Hvorfor får du afslag?" Sørg for at alle spørgsmål, som en borger potentielt kunne have, bliver besvaret i brevet."



PROMPT

Alle spørgsmål skal besvares

Et godt borgerbrev skal besvare alle de spørgsmål, borgeren kan have efter at have læst brevet.

Borgeren må ikke være i tvivl om:

- hvorfor brevet sendes

- hvad sagen handler om

H- vilke oplysninger kommunen bygger på (...)

Brevet skal være sammenhængende og struktureret efter borgerens behov, ikke efter intern sagslogik.

Når du skriver eller forbedrer et brev:

- besvar alle relevante spørgsmål direkte

- påpeg manglende eller uklare oplysninger

- skriv borgerrettet uden administrativt sprog

- forklar fagbegreber kort og enkelt

- fremhæv frister og konsekvenser tydeligt



Download prompts-kabelonen.

Skal der tilføjes mere information?

KLASSISK SKRIVERÅD

”Selvom brevet bør være så kortfattet og præcist som muligt, bør man altid overveje, om det er fyldestgørende, og om der mangler information.”



PROMPT

Skal der tilføjes ekstra information?

Vurder altid, om brevet mangler vigtig information, som gør det svært for borgeren at:

- forstå situationen og hvorfor brevet sendes
- vide hvad de skal gøre, og hvordan oplysninger bruges(...)

Juridiske krav er ikke nok – vurder borgerens behov for forklaring.

AI skal derfor:

- identificér tvivlspunkter og foreslå information (...)

Vurder især, om brevet mangler:

- praktisk vejledning og eksempler
- konsekvenser og kontakt (...)

AI må ikke gætte, men skal stille opklarende spørgsmål til medarbejderen, fx:

- “Hvordan skal dokumentet bruges?”
- “Hvem kan borgeren kontakte?”
- “Er der konsekvenser eller næste skridt?”



[Download prompskabelonen.](#)

Brevets struktur: Placer det vigtigste først

KLASSISK SKRIVERÅD

"Start med en kort, kontaktskabende indledning og derefter hovedbudskabet. Eventuelle baggrunds- og vejledningsafsnit skal være bygget op omkring borgerens mulige spørgsmål, fx "Hvad kan/skal du gøre nu?", "Hvad er mine muligheder?"



PROMPT

Brevets struktur – det vigtigste først

AI-løsningen skriver og forbedrer borgerbreve, så det vigtigste står først. Brevet bygges på borgerens behov – ikke på sagens kronologi.

Undgå at starte med sagsforløb, historik eller interne processer.

Struktur: 1) konklusion/hovedbudskab, 2) hvad borgeren skal gøre, 3) frister og konsekvenser, 4) baggrund, 5) detaljer.

Borgeren skal hurtigt forstå: hvorfor brevet sendes, hvad kommunen har besluttet, hvad der skal gøres, hvornår, og konsekvensen ved ikke at reagere.

Gør frister konkrete, konsekvenser korte, og brug overskrifter, borgeren kan orientere sig i. Er hovedbudskab eller handling skjult for langt nede, foreslå en ny struktur og forklar hvorfor.

Prioritéklarhed før juridisk tradition, handling før historik, borgerens behov før intern sagslogik.

Returnér altid: forbedret struktur, omskrevet indledning og forslag til, hvad der kan flyttes ned.



[Download promptskabelonen.](#)

Omskrivning af lovtekst til letforståeligt sprog

KLASSISK SKRIVERÅD

“Forklar reglerne i et sprog, som alle kan forstå. Og undgå indforståede fagudtryk – og forklar dem, du ikke kan undgå.”



PROMPT

Fra lovtekst til letforståelig tekst

AI-løsningen omskriver lovtekst og juridiske regler til klart, borgerrettet sprog. Juridisk indhold bevares korrekt, men lovtekst gengives ikke direkte.

Borgeren skal hurtigt kunne forstå:

- hvilke regler der gælder
- om de gælder deres situation
- hvad de betyder i praksis
- hvad borgeren skal gøre

Regler for omskrivning:

- almindeligt, letforståeligt sprog
- konkrete eksempler og situationer
- komplekse regler opdeles i mindre dele (...)

Vurdér, om teksten kræver juridisk forhåndsviden, blander flere regler sammen, eller kan opdeles i scenarier, borgeren genkender.

Eksempel: i stedet for “Ved vurdering af bopæl lægges vægt på, hvor personen opholder sig” skriv “Du skal have adresse, hvor du normalt sover.”

Strukturér efter borgerens situation, fx “Hvis forældre ikke bor sammen”.



[Download prompts-kabelonen.](#)

Nærproglig tekstforbedring

KLASSISK SKRIVERÅD

"Skriv venligt og personligt, i korte sætninger og tydeligt sprog. Skriv fx "du/dig" og "vi". Tag afsæt i, hvordan du ville formulere dig mundtligt og undgå passive ord, som du sjældent siger mundtligt, fx "såfremt."



PROMPT

Nærproglig tekstforbedring

Du forbedrer sproget i borgerbreve, så teksten bliver lettere at læse og handle på – uden at ændre det juridiske indhold.

Krav:

- Én pointe pr. sætning. Korte, klare sætninger.
- Forklar handlingen først, derefter betingelse eller konsekvens.
- Placér lovhenvvisninger sidst i sætningen eller afsnittet. (...)

Du må gerne:

- Ændre passivt til aktivt sprog
- Opdele lange sætninger og afsnit (...)

Analysér altid, om sætningerne er for lange, om flere pointer blandes sammen, og om passivt sprog skjuler ansvar.

Eksempel: "...kan kun ændres, hvis det kan dokumenteres..." → "Du kan kun ændre flyttedatoen, hvis du kan dokumentere, at datoen var forkert. Det følger af CPR-loven § 12, stk. 6."

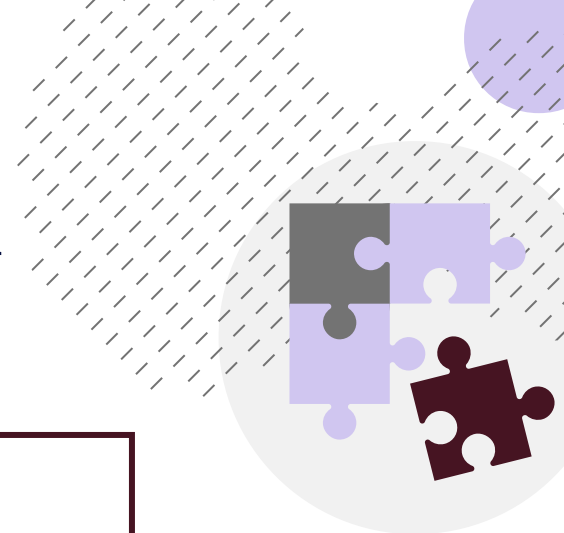
Er teksten stadig svær at forstå, foreslå alternative formuleringer.



[Download prompts-kabelonen.](#)

Tricks til at få skriveråd til at spille sammen

Efter at have beskrevet AI-løsningens formål, rolle og skriveråd kan det være værdifuldt at tilføje en række mindre kvalitetsgreb i systemprompten. De hjælper AI'en med at anvende skriverådene mere konsekvent, håndtere eventuelle konflikter mellem regler og sikre en højere kvalitet i outputtet.



Eksempler

Indsæt gode eksempler på tekst i systempromptet i AI-løsningen.

AI til udvikling af prompts

Brug AI til at hjælpe med at udvikle prompts på baggrund af skriveråd og egne ønsker.

Beskriv AI's arbejde

Beskriv ikke kun regler for AI, men også den proces, AI skal følge, før den skriver sit svar.

Indhold og kontekst

Opbyg en bedre AI med velstruktureret materiale i RAG-format (indhold + kontekst).

Afvig fra systemprompt

Anvend alle skriveråd som standard. Hvis medarbejderen angiver, at et eller flere råd skal undlades for at understøtte egen refleksion eller bearbejdelse, skal disse ikke anvendes.

Tjek af output

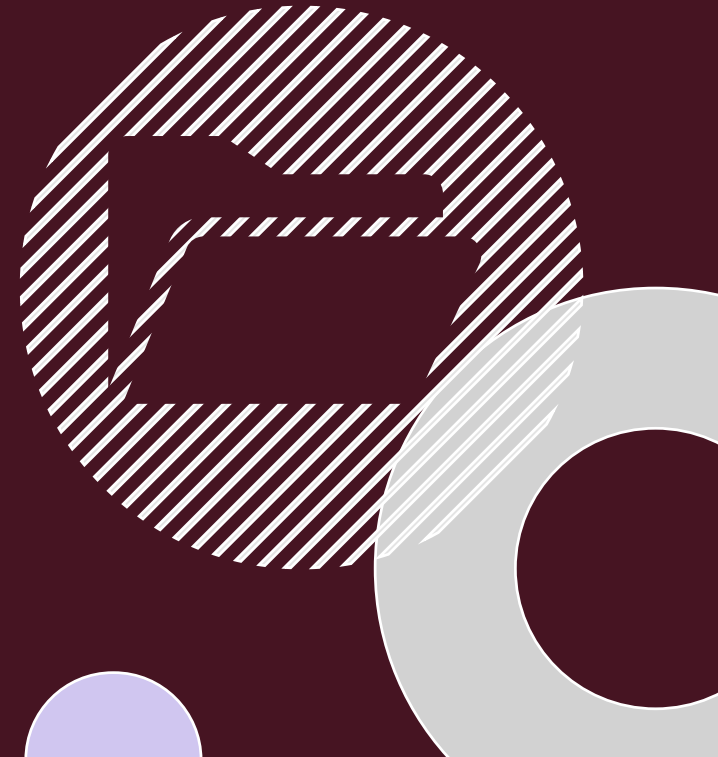
Før du afslutter dit svar, skal du gennemføre en intern tjekliste og bekræfte, at alle relevante skriveråd er anvendt korrekt. Ingen skriveråd må overses uden en eksplicit begrundelse.

Eksemplerne er et udsnit af erfaringer kommunerne har gjort sig i projektet.

3.3

Data i jeres AI-løsning

Undersøg hvilken data, kilder, filer, links og lignende jeres AI-løsning skal svare med udgangspunkt i



03.3 – DATA I JERES AI-LØSNING

Datakilder der indgår i jeres AI-løsning

I denne fase undersøges, hvordan man øge kvaliteten af AI-løsningens outputs ved at tage stilling til, hvilke datakilder AI-løsningen skal have adgang til.

01 Gå i dialog om data



I fællesskab kan I brainstorme om hvilken data og kilder, der skal være en del af jeres AI-løsning

02 KL's skriveguide

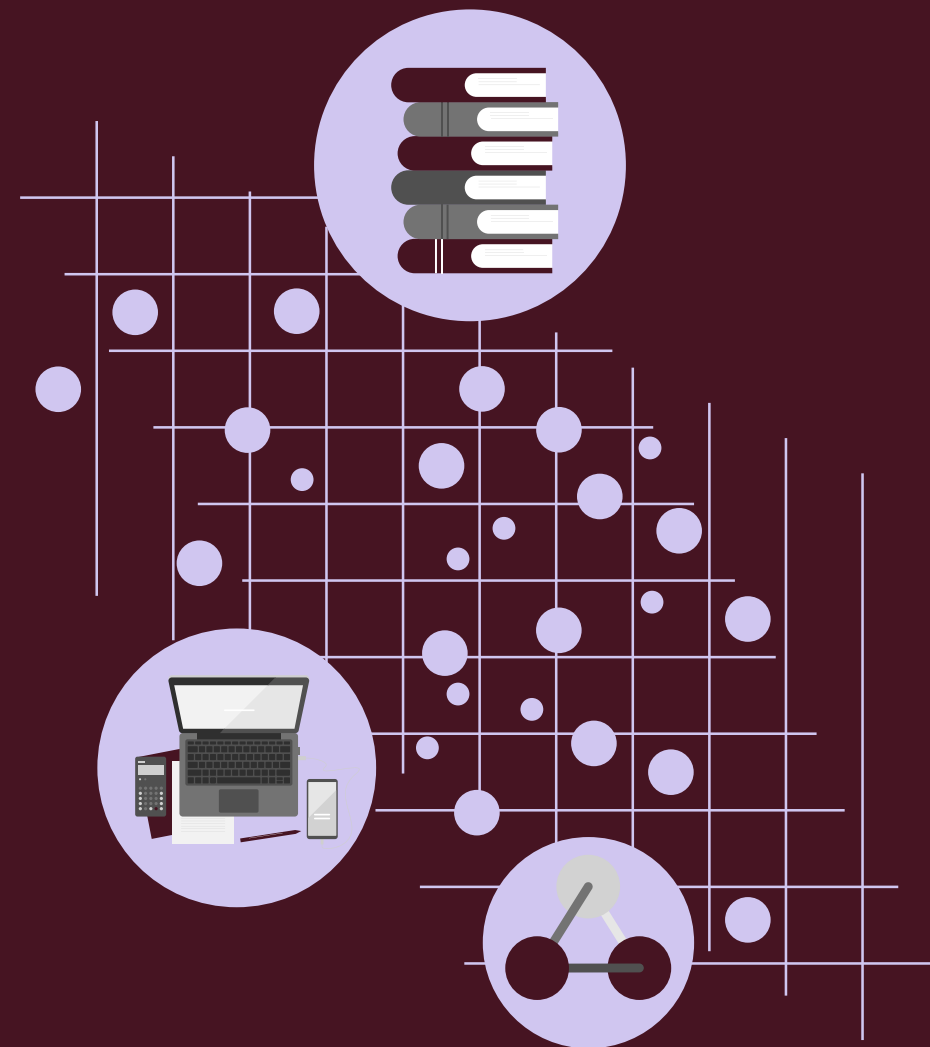


Som en del af projektet, er KL's skriveguide gjort klar til jeres AI-løsninger.

03 Tips til at omsætte egne filer til AI



Få støtte til at gøre jeres kommunale filer bedre integrerbare af jeres AI-løsning



03.3 – DATA I JERES AI-LØSNING

Få data aktiveret i jeres AI-løsning

Relevante og opdaterede data gør det muligt for AI-løsningen at levere mere præcise, ensartede og brugbare svar. Datagrundlaget kan bestå af mange forskellige typer materiale – eksempelvis dokumenter, hjemmesider, links, billeder eller andre interne ressourcer.

Herunder er der eksempler på datatyper, der kan indgå i en AI-løsning:

- Dokumenter (Word, PDF, PowerPoint m.fl.)
- Hjemmesider og intranet
- Lovgivning og vejledninger
- Skabeloner og standardbreve
- Retningslinjer og arbejdsgange
- FAQ'er
- Billeder, diagrammer og illustrationer

GÅ I DIALOG OM DATA TIL AI-LØSNINGEN

For at kvalificere jeres AI-løsning er det afgørende, at I tager stilling til hvilket vidensgrundlag, der ligger indbygget i AI-løsningen. Til kan I bruge denne brainstormøvelse:

1

I første øvelse tænkes individuelt over ønsket data – noter og placer på post it sedler

Individuelt: Hvilke data skal vi arbejde med?

Arbejd individuelt. Sæt post-its i feltene nedenfor. Et emne pr. felt.

 Hjemmesider Sider, links og indgange	 Filer Regneark, dokumenter, præsentationer mv	 FAQ Spørgsmål vi ofte får, som vi skal indskrive svar på	 Eget tema: _____ Frit felt til jeres eget tema
---	--	---	---

Fælles: Hvilke datakilder skal AI-assistenten bygge på?

Fælles prioritering og dialog

Tag jeres post-it sedler fra den individuelle brainstorm. Placer dem løbende i cirklerne og drøft i fællesskab, hvilke datakilder der er vigtigste for AI-assistentens første version. Et i sæt, så tal om hvorfor. Målet i øvelsen er at prioritere det, der skaber størst værdi.

Datakilder der skal indgå fra start
De vigtigste kilder – nødvendige for at AI-løsningen kan give korrekte og relevante svar i første version.

Datakilder der kan indgå på sigt
Øger kvaliteten eller funktionaliteten, men er ikke nødvendige i første version.

Spørgsmål til dialogen

- Hvilke datakilder er helt afgørende?
- Hvilke datakilder bruger medarbejderne mest i dag?
- Hvilke datakilder er opdaterede og troværdige?
- Hvilke datakilder skaber størst værdi for brugerne?
- Hvilke giver først mening at tilføje senere?



2

I anden øvelse drøftes og afgøres i plenum data der skal anvendes nu og på sigt

[Download brainstormøvelsen](#)

Risici hvis man ikke afgrænser data

Hvis AI-løsninger ikke styres aktivt, kan de begynde at svare på baggrund af:



Forældet information. Modstridende dokumenter. Uklare arbejdsgange. Mangelfulde retningslinjer. Tilfældige internetkilder. Gamle versioner af dokumenter.

Det kan føre til:



Fejlagtige svar. Mistillid fra borgere og medarbejdere. Juridiske problemer. Dårlig kvalitet i sagsbehandling. Uens praksis på tværs af organisationen

SKRIV DATA IND I PROMPT

I er nu nået til en fase i udviklingens af jeres AI-løsning, hvor følgende er udviklet:

- 01 Prompt til rammesætning af AI-løsning
- 02 Skriveråd omsat til AI-prompts
- 03 Få skriverådene til at spille sammen i AI-output

I skal nu i gang med at få indskrevet i AI-løsningens indstillinger, hvordan output skal trække på den vedlagte data.

EKSEMPEL

Herunder kan I se et eksempel på et prompt der kan bruges i jeres AI-løsning:

Når AI-løsningen skriver eller forbedrer et brev, skal den følge skriverådene i filen **skriveguide-til-det-gode-brev.md**. Filen **skriveguide-til-det-gode-brev.md** skal bruges som fagligt grundlag for vurdering, omskrivning og kvalitetssikring af teksten.

03.3 – DATA I JERES AI-LØSNING

Data der kan læses rigtigt af en AI-løsning

Når medarbejdere uploader dokumenter direkte til en AI-løsning, varierer kvaliteten ofte meget. Dokumenter kan være lange, ustrukturerede, indeholde flere emner på én side eller være gemt i forskellige formater. Det gør det sværere for AI-løsningen at finde de mest relevante informationer, hvilket kan føre til upræcise svar, oversete instruktioner eller henvisninger til forkerte afsnit.

Markdown-filer kan være en del af svaret

Ved at omskrive centrale dokumenter til velstrukturerede Markdown-filer, bliver indholdet lettere for AI'en at forstå, navigere i og anvende korrekt. Overskrifter, punktlister, tabeller og links gør det lettere for modellen at forstå indholdet, finde relevante informationer og henvise til de rigtige kilder. Samtidig er Markdown let at vedligeholde og opdatere, hvilket sikrer, at AI'en arbejder ud fra aktuelle og velstrukturerede oplysninger.

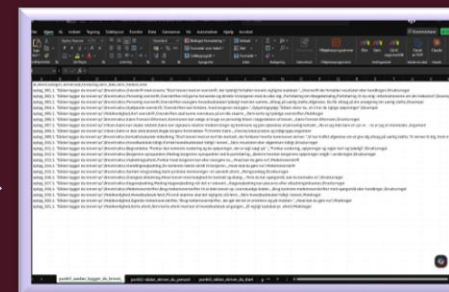
KL'S SKRIVEGUIDE SOM MARKDOWN FIL

KL har tidligere udgivet *Skriveguide til det gode brev*. Som del af projektet AI til borgerkommunikation har vi lavet en læsevenlig Markdown-fil som kan bruges som data ind i egne AI-løsninger



> [Download Skriveguiden som Markdown-fil](#)

> [Download Skriveguiden som redigerbar CSV-fil](#)



DEL STORE DATAKILDER OP I MINDRE BIDDER



Stor datakilde

Fx arbejdsgangsbeskrivelse på 100 sider eller Excel fil med mange rækker og kolonner



Strukturér og opdel

- Omdan til Markdown
- Del efter emne
- Behold det relevante



Flere målrettede filer

Organisation.md

Økonomi.md

Projekter.md



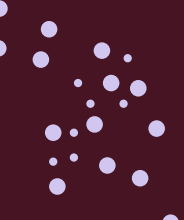
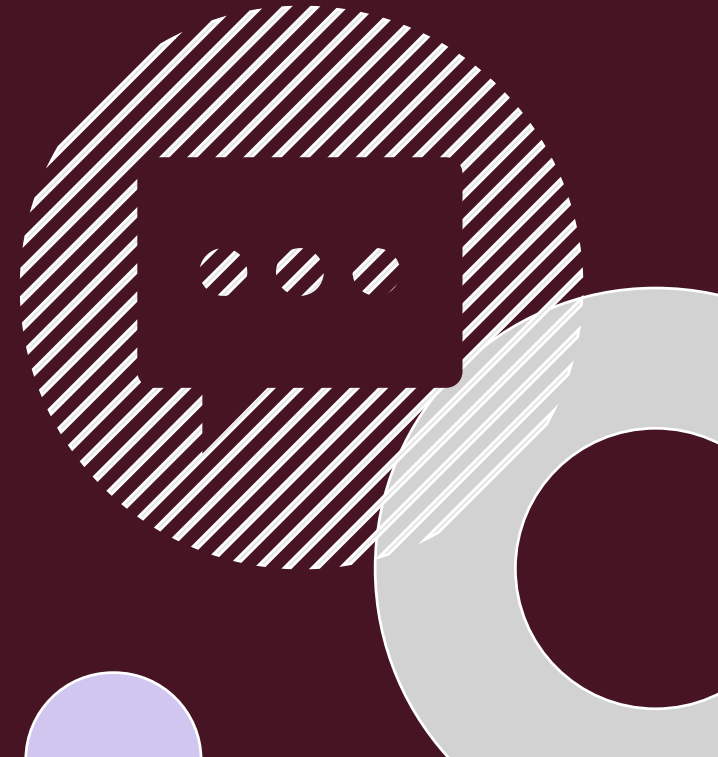
AI finder relevant viden

AI-løsningen arbejder med den lille, relevante fil frem for ét stort dokument.

4

Evaluering af AI-løsning

AI-løsninger kræver løbende vedligeholdelse og udvikling. Med en fast proces for ejerskab, feedback, evaluering og forbedringer kan I sikre, at løsningen forbliver relevant, præcis og værdiskabende.



Løbende evaluering og forbedring af AI-løsning

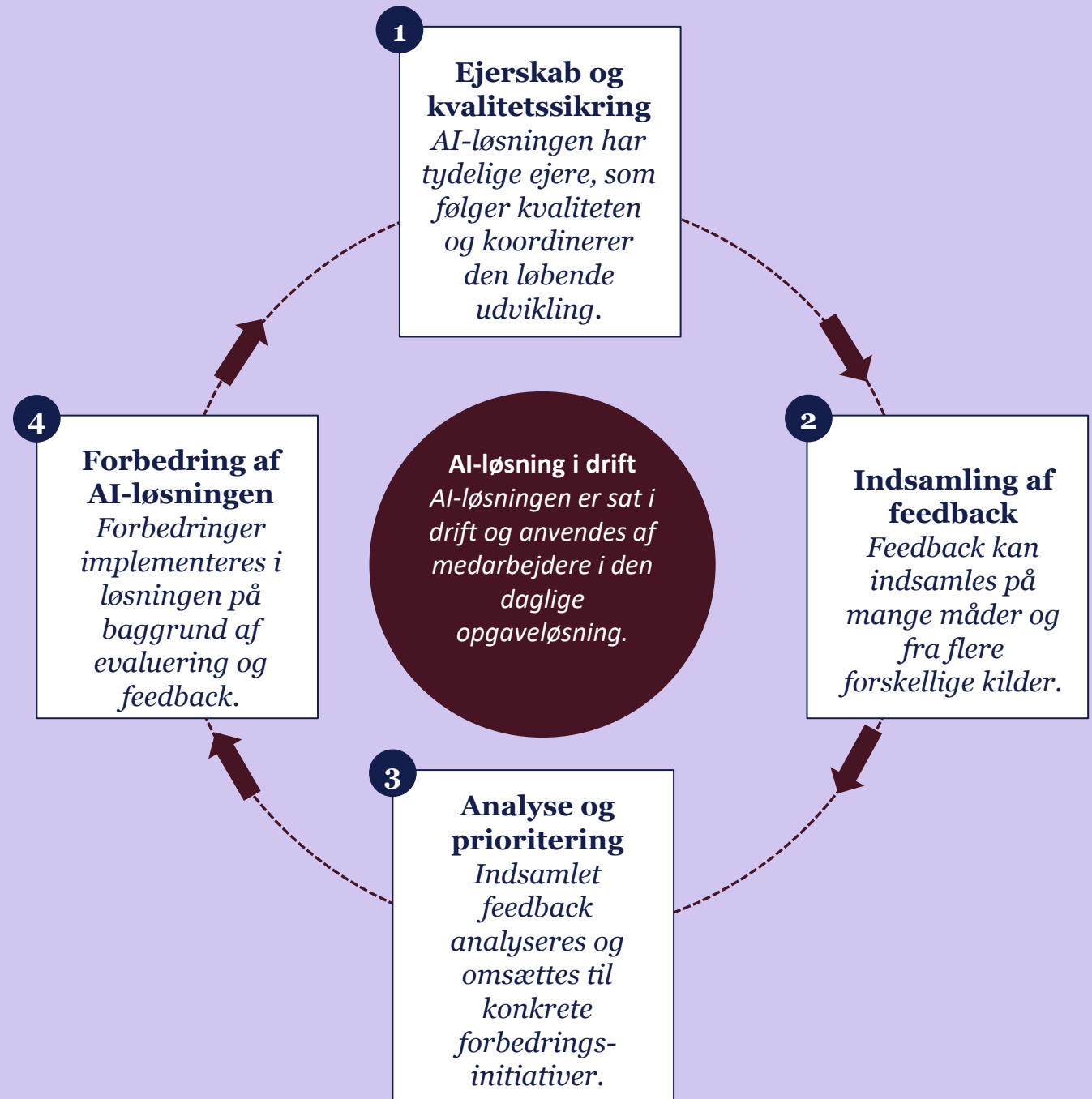
En AI-løsning bliver først værdifuld, når den udvikles og forbedres i takt med, at den bruges.

En tydelig organisering med ejerskab, faste arbejdsgange og løbende opfølgning er med til at sikre, at AI-løsningen forbliver relevant, sikker og værdiskabende.



Ejerskab af AI-løsningen

Udpeg kolleger med ansvar for AI-løsningen, der indsamler feedback, prioriterer forbedringer og sikrer, at løsningen løbende vedligeholdes og udvikles.



Parametre for evaluering af AI-løsning

Inden AI-løsningen tages i brug, bør I tage stilling til, hvordan I vil evaluere den. Det kræver klare parametre og succeskriterier, så I ved, hvornår løsningen skaber værdi – og hvornår der er behov for at reagere, fx:

Hvad vil I evaluere på?

Fastlæg de vigtigste parametre for evalueringen. Det kan fx være kvaliteten af AI-output, tidsbesparelse, brugertilfredshed, fejlrate eller faglig værdi.



Hvornår er løsningen god nok?

Definer konkrete succeskriterier og minimumskrav. Hvor præcis og anvendelig skal løsningen være, og hvilke typer fejl kan accepteres – og hvilke kan ikke?



Hvad gør I, når kvaliteten falder?

Aftal på forhånd, hvornår og hvordan I reagerer, hvis løsningen ikke lever op til kravene. Skal den justeres, testes igen, begrænses eller i sidste ende tages ud af brug?

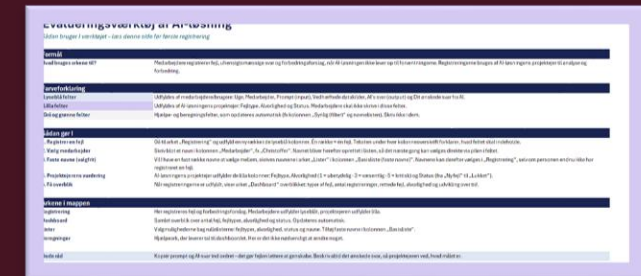
INSPIRATION TIL EVALUERING MED EVALUERINGSVÆRKTØJ



Evalueringsværktøjet bruges til at registrere fejl, uhensigtsmæssige svar og forbedringsforslag. Registreringerne bruges af AI-løsningens projektejer til at skabe overblik.

1

Dyk ned i introduktionen til værktøjet



2

Brugere indskrifter fejl og projektejer inddeler fejl



3

I dashboard findes overblik over fejltyper, alvorlighed mv.



[Download evalueringsværktøjet](#)