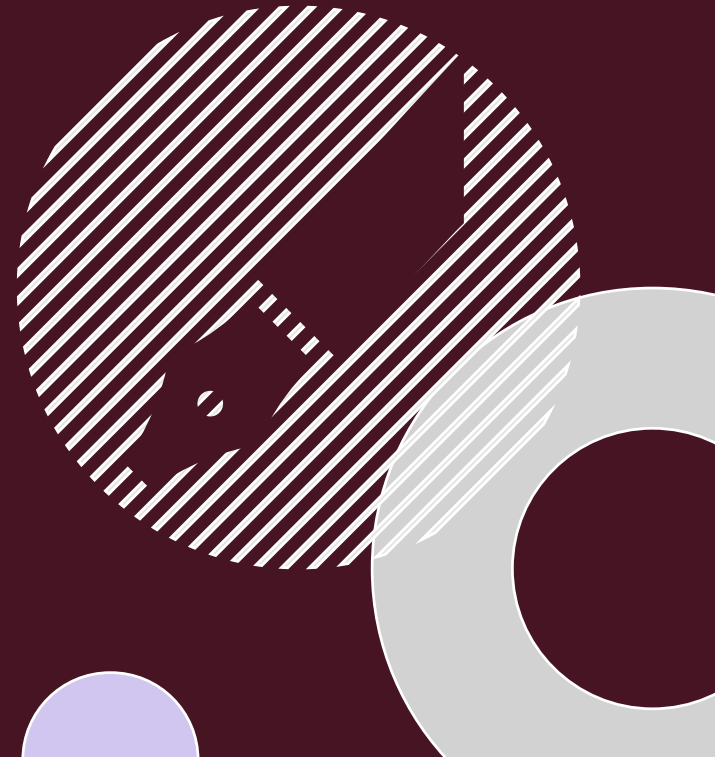


3.2

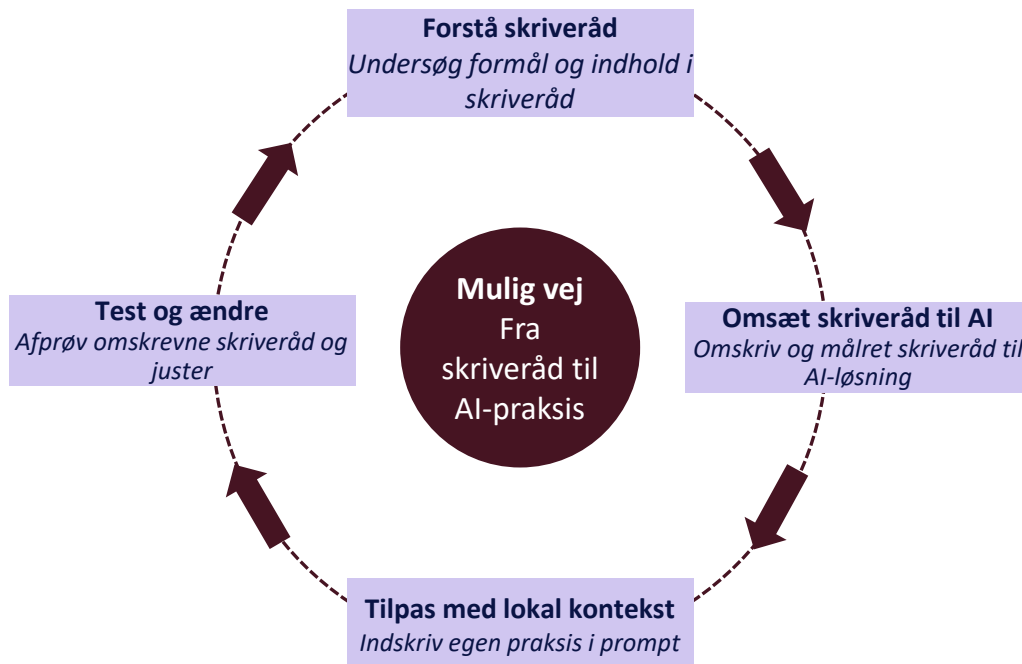
Fra skriveråd til prompts

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**

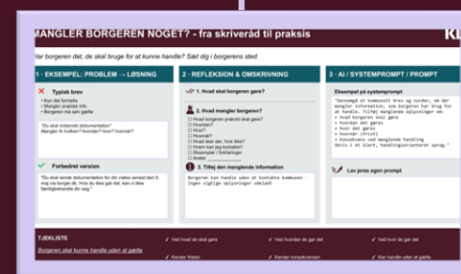
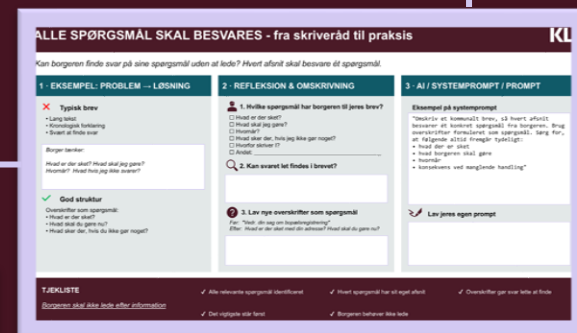
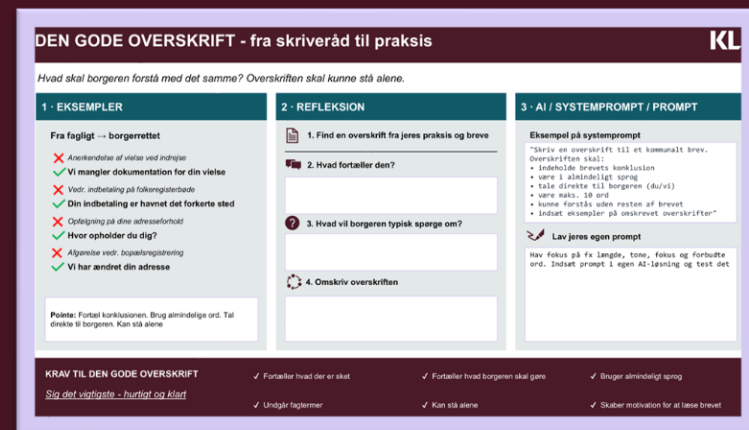
✓ Hvis du er uenig, skal du kontakte os inden 14 dage

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

Materialer på denne side kan bruges på følgende måde:



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 prompskabelonen.

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.

Prioritér klarhed 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.](#)

03.2 – FRA SKRIVERÅD TIL PROMPTS

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."

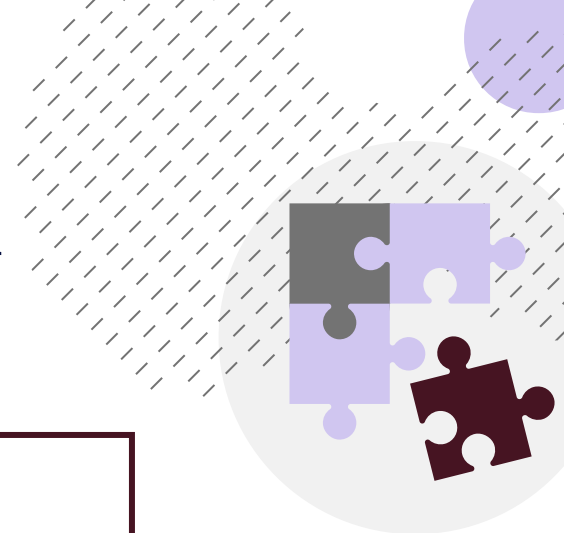
Er teksten stadig svær at forstå, foreslå alternative formuleringer.



[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.