



Klar kommunikation på tværs af den fællesoffentlige hjemmeside borger.dk

Det skal I høre om i dag



Borger.dk – sådan er vi skruet sammen

Kort introduktion til borger.dk – og sådan er samarbejdet med myndigheder.

Ensartet kommunikation på tværs af borger.dk



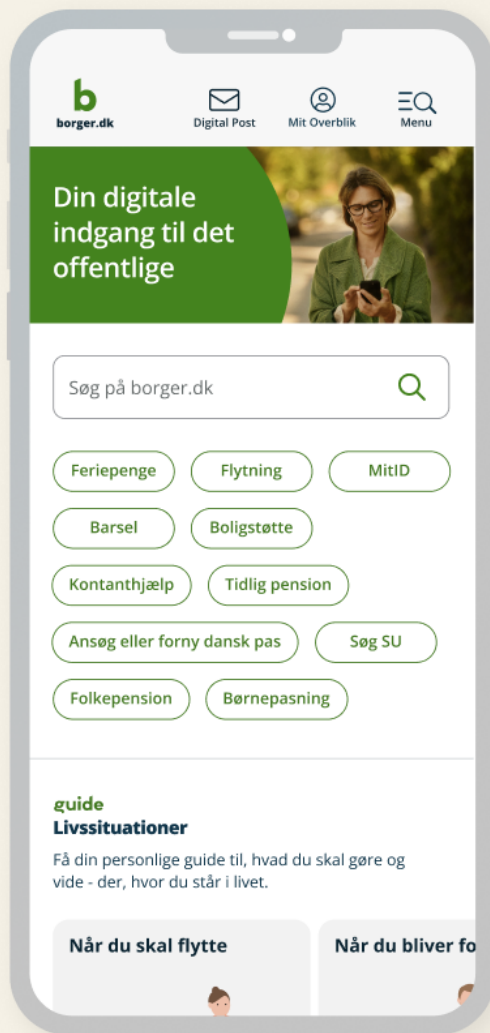
- Skrivevejledning: Hvordan den hjælper de svagere læsere på vej.
- Hjælper skrivevejledningen? Gennemgang af brugertestresultater
- Hvordan vejleder vi redaktører af borger.dk-tekster?



0. = D
== 0
= [] 0
:
0 = 0
0 = [] . 0

Sådan er borger.dk
skruet sammen

borger.dk



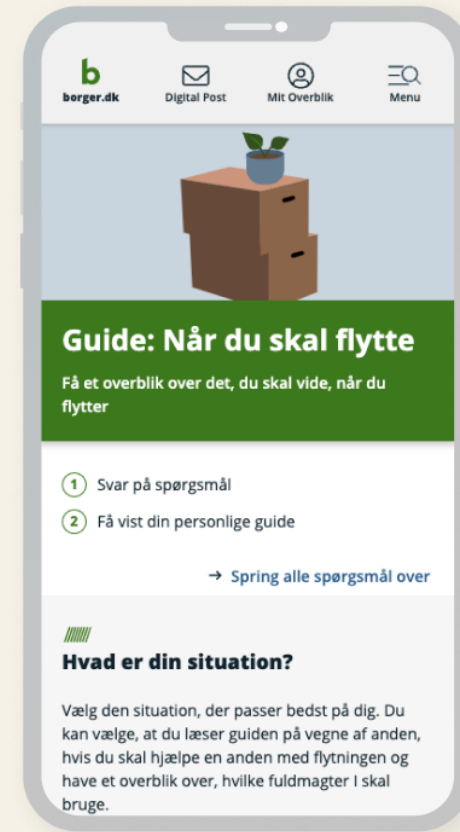
lifein
denmark.dk



Indholdssider



Guider



111 mio. 
besøg

2024

2024



59 %



39 %



2 %

borger.dk



1.200
indholdssider



Indhold
skrives
af statslige
myndigheder



180
redaktører
hos **40**
myndigheder



Indhold kan
også **bruges** på
kommuners sider



98
kommuner kan
tilsætte lokalt
indhold



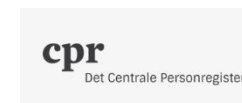
atp=



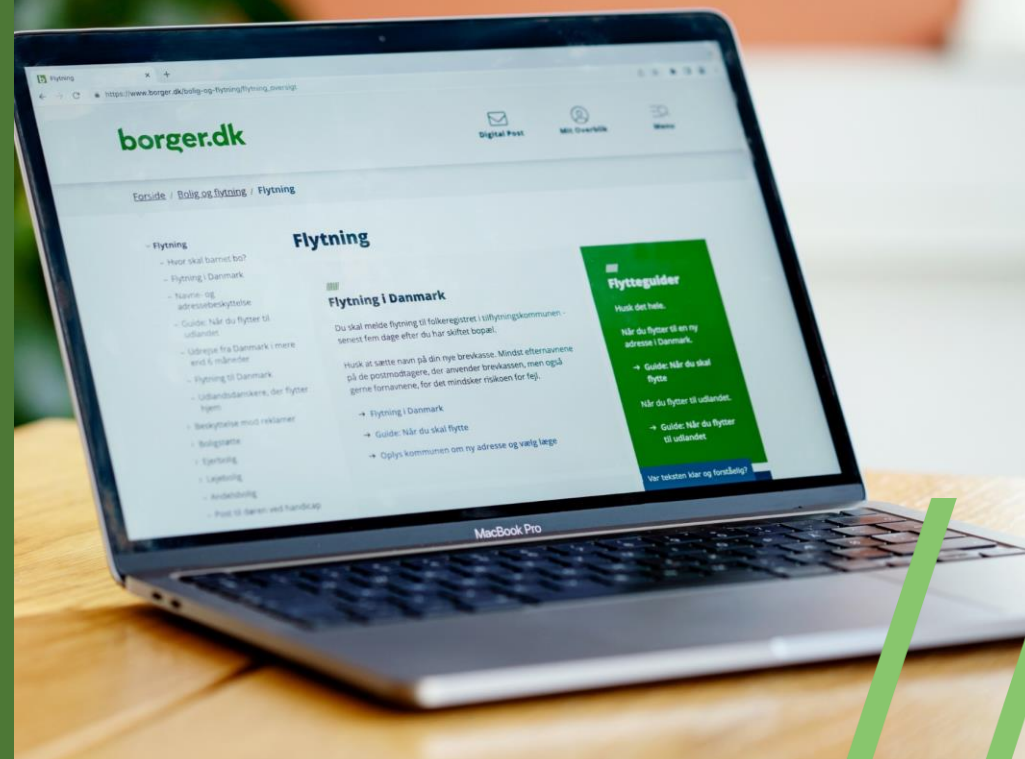
sundhed.dk



POLITI



Hvordan bliver borgeren mødt af et ensartet, korrekt og forståeligt sprog på tværs?





Skrivevejledning for borger.dk og lifeindenmark.dk

Kapitel 1: skriveråd - skriv godt og struktureret
Kapitel 2: sidestruktur (i CMS)
Kapitel 3: sprog og retskrivning på borger.dk
Kapitel 4: sprog og retskrivning på lifeindenmark.dk



Skrivevejledning med vægt på:

- logisk struktur og det borgerrettede sprog, så også svage læsere kan være med.
- 15 skriveråd, som brugertest har vist, fungerer godt for læseren.

Uddannelse af både kommunikationsfolk og jurister:

- Hvordan tager redaktørerne imod skrivevejledningen?
- Hvordan prøver vi at hjælpe på vej med AI?

Skrivevejledning for borger.dk og lifeindenmark.dk

Kapitel 1: skriveråd - skriv godt og struktureret

Kapitel 2: sidestruktur (i CMS)

Kapitel 3: sprog og retskrivning på borger.dk

Kapitel 4: sprog og retskrivning på lifeindenmark.dk



1. Vores skrivevejledning – et par pointer
2. Hvordan tager redaktørerne imod den?

Sproget: Skriv til din nabo – undgå kancellisprog/juridisk sprog

4 retningslinjer for sprog og ordvalg:

1. **Gå ud fra, at borgernes viden er af almen og generel karakter.** Skriv derfor ud fra, at borgerne kun kender alment kendte fagudtryk, fremmedord og forkortelser.
2. **Skriv til din nabo.** Sæt dig i borgernes sted. Hvordan vil de forstå teksterne? Hvad er deres behov? Skriv et let forståeligt dansk, som matcher din læser.
3. **Gør det kort.** Skriv kort, konkret og præcist. Tag kun baggrundsoplysninger, forbehold og undtagelser med, når det er nødvendigt.
4. **Skriv positivt.** Gør i dit ordvalg noget ud af at skrive positivt. Skriv om, hvad borgeren kan, i stedet for hvad borgeren ikke kan.

FØR

Ønskes en rådgivende konsultation med din sagsbehandler, jf. § XX, kan dette ske ved at rette henvendelse til den kommunale borgerservice.

NU

Hvis du vil have flere oplysninger eller har brug for rådgivning, kan du kontakte din sagsbehandler i kommunen.

De 15 skriveråd: Struktur og sprogets opbygning

Struktur: skab overblik med en logisk struktur

- Skriv præcise og dækkende overskrifter.
- Skriv til målgruppen i manchetten.
- Arbejd grundigt med rækkefølgen af informationer.
- Tæl informationer for læseren.
- Brug emneord/nøgleord.

Afsnit: brug afsnit i mikroartikler

- Brug afsnit til at inddele teksten i emner.
- Begynd afsnit med en emnesætning.
- Brug forbindere (ord, som skaber sammenhæng mellem 2 sætninger, fx '[... Det betyder, at ...]').

Sætninger og ord

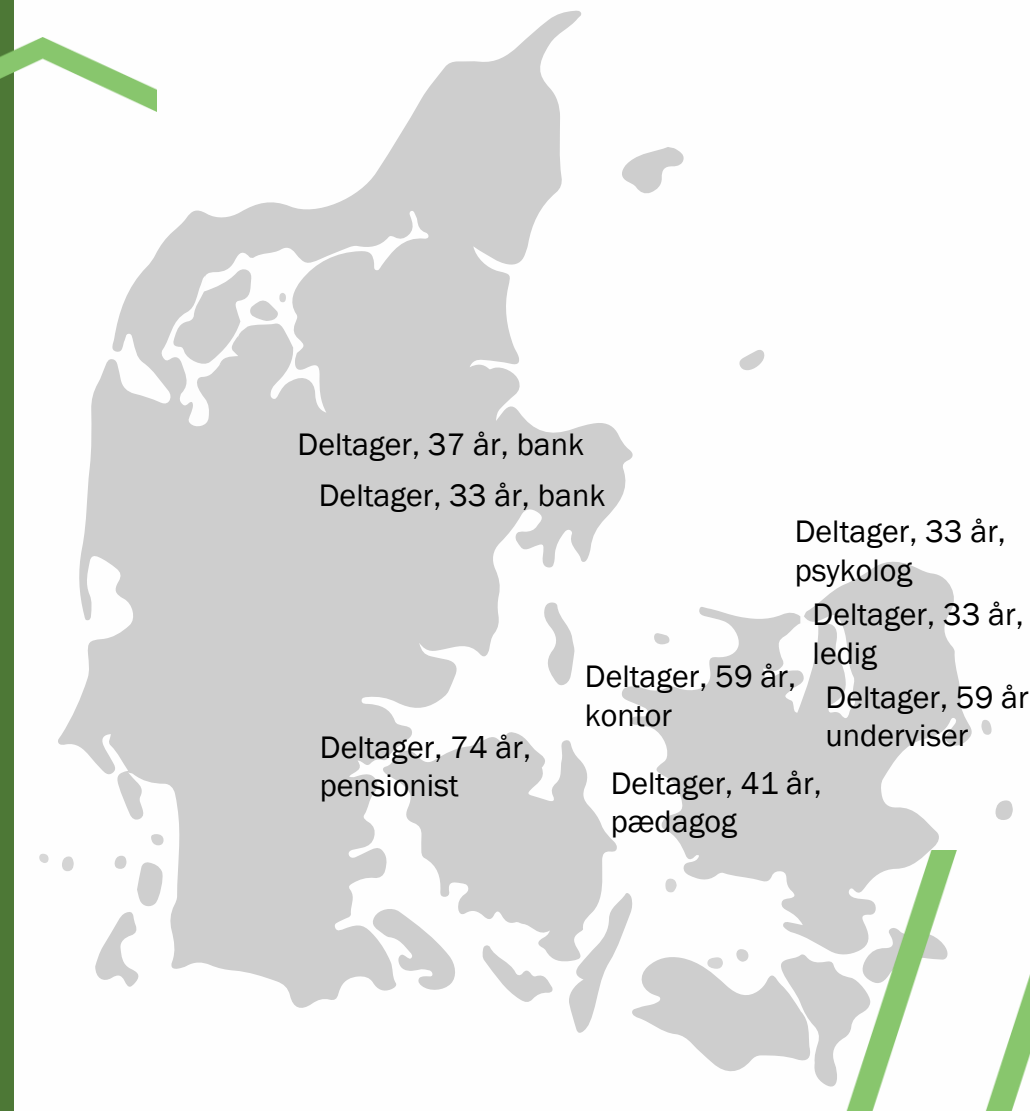
- Brug en central aktør som subjekt.
- Brug den centrale handling som verbum.
- Sæt verbum og subjekt tidligt og tæt.
- Brug korte subjekter.
- Sæt kendt før ukendt/let før svært.
- Skriv overordnet før specifikt.

Brugertest af tekster

8 deltageres forståelse og oplevelse af
borger.dk-tekster før og efter omskrivning

Fokus for testen

- Kunne deltagerne finde svar på spørgsmål til tekster i gamle og nye versioner?
- Hvor *nemt og hurtigt* tydede de teksterne/fandt svar på spørgsmål?



Resultater i hovedtræk

- ✓ 100 % foretrækker version B.
- ✓ 94 % af opgaverne til version B løses.
- %. Kun 41 % af opgaverne til version A løses.

- > Sigende overskrifter er alfa omega.
- > Overskuelighed i form af underoverskrifter, punktopstillinger (til hurtig skimning) er en vinder.
- > Ulogisk rækkefølge af informationer er forstyrrende for læsningen.

Version A: Før omskrivning

Indskrivning til skolestart

Indskriv jeres barn til skolestart og find information om fx børnehaveklasse og frit skolevalg

Vælg kommune for at se selvbetjening og information, der gælder dig

Egedal

- | | |
|--|---------|
| + Moden og klar til skolestart? | |
| + Frit skolevalg | |
| + Indskrivning elev | Start → |
| + Undervisning og timetal i børnehaveklassen | |
| + Børn med handicap eller funktionsnedsættelse | |
| Specialpædagogisk Støtte (SPS) | Start → |
| Ansøg om optagelse i skolefritidsordning | Start → |

Version B: Efter omskrivning

Når dit barn skal starte i skole

Forbered skolestart: Skoleparathed, skolevalg, indskrivning og hjælp til børn med handicap

Vælg kommune for at se selvbetjening og information, der gælder dig

København

- + Skoleparathed: Hvem afgør, om barnet er skoleparat?
- + Skolevalg: Der er frit valg, hvis der er plads
- + Indskrivning i folkeskole: Kommunen kontakter dig, året før barnet fylder 6 år [Start](#)
- + Indskrivning på privatskole: Du skal selv kontakte skolen
- + Barn med handicap: Få rådgivning og søg om støtte (SPS) [Start](#)
- + Sen skolestart: Det er muligt at udsætte skolestart med 1 år
- + Tidlig skolestart: Barnet kan tidligst starte, når det fylder 5 år
- + Kend dit barns skole: Se tal for folkeskoler [Start](#)

Skrivevejledning for borger.dk og lifeindenmark.dk

Kapitel 1: skriveråd - skriv godt og struktureret

Kapitel 2: sidestruktur (i CMS)

Kapitel 3: sprog og retskrivning på borger.dk

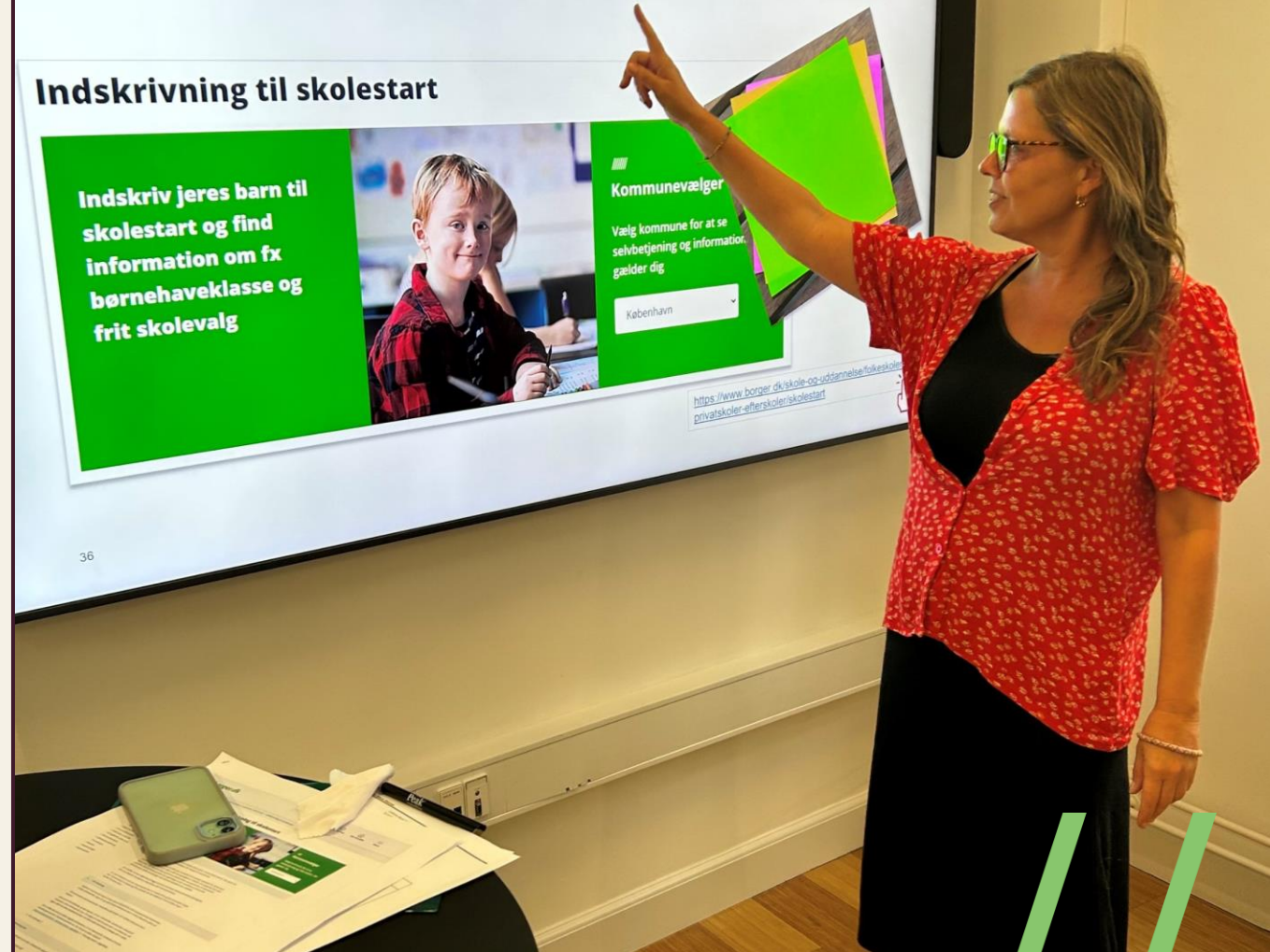
Kapitel 4: sprog og retskrivning på lifeindenmark.dk



1. Virker skrivevejledningen?
2. Hvordan tager redaktørerne imod den?

Skriveråd, øvelser og gennemskrivning af tekster

 108 redaktører og andre fagfolk fra myndigheder har deltaget i 2-dages skriveworkshop.

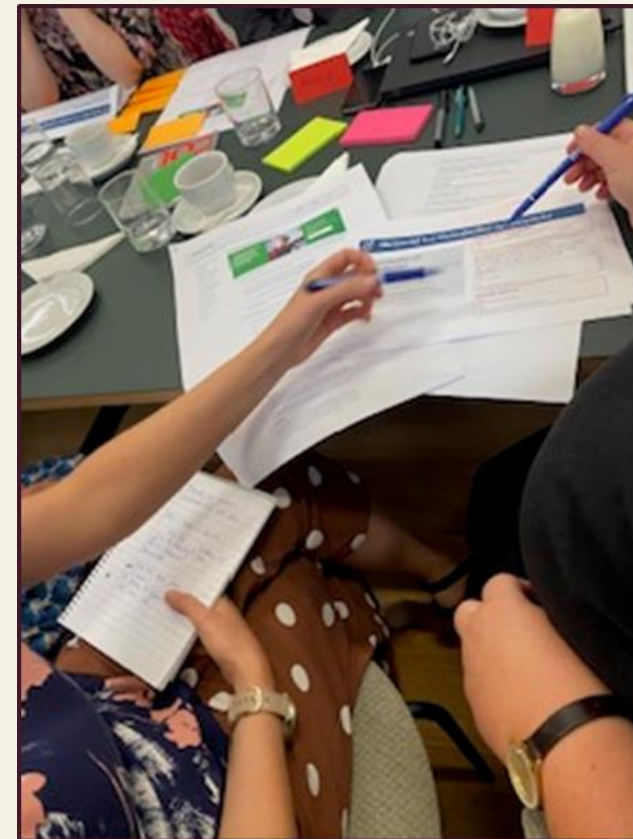


“

Det er et stort arbejde, da vi både skal inddrage jurister, aktuarer og kundeservice , når teksterne skal formuleres og godkendes.

“

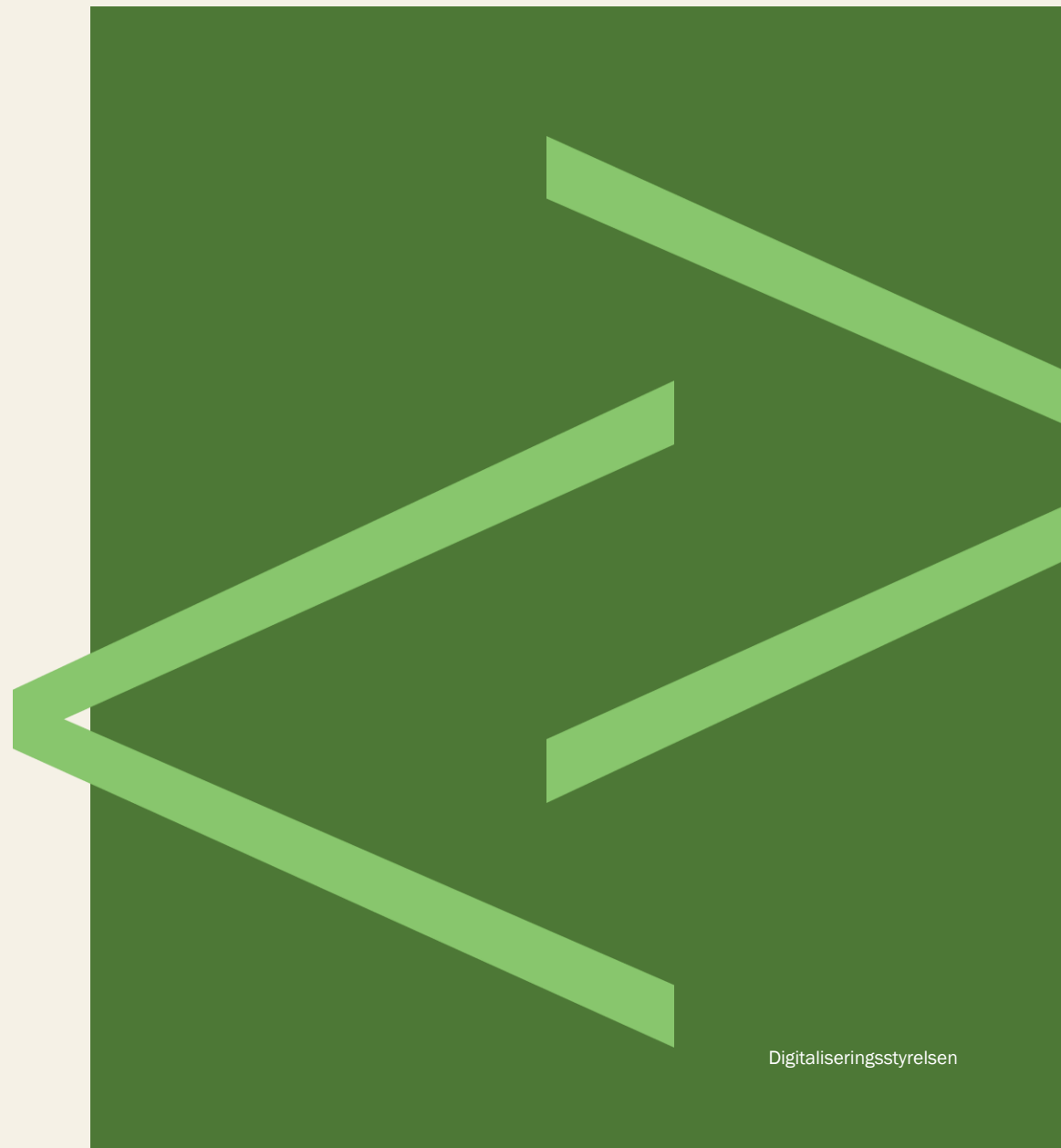
Jeg oplever, at det kan være svært at formulere forklaringer i forhold til brugen af fagtermer.



“

Citat jurist, skriveworkshopdeltager:

Det var slet ikke så svært, som jeg havde troet, at skrive i et mere klart sprog, så også min mor forstår det.



AI-assistent (Børge) til redigering af borger.dk-tekster

lanceret den 25. februar 2025



Børge dekonstrueret

Brugerflade



Systemprompt



Sprogmodel



Børge

Hvorfor er der behov for Børge?

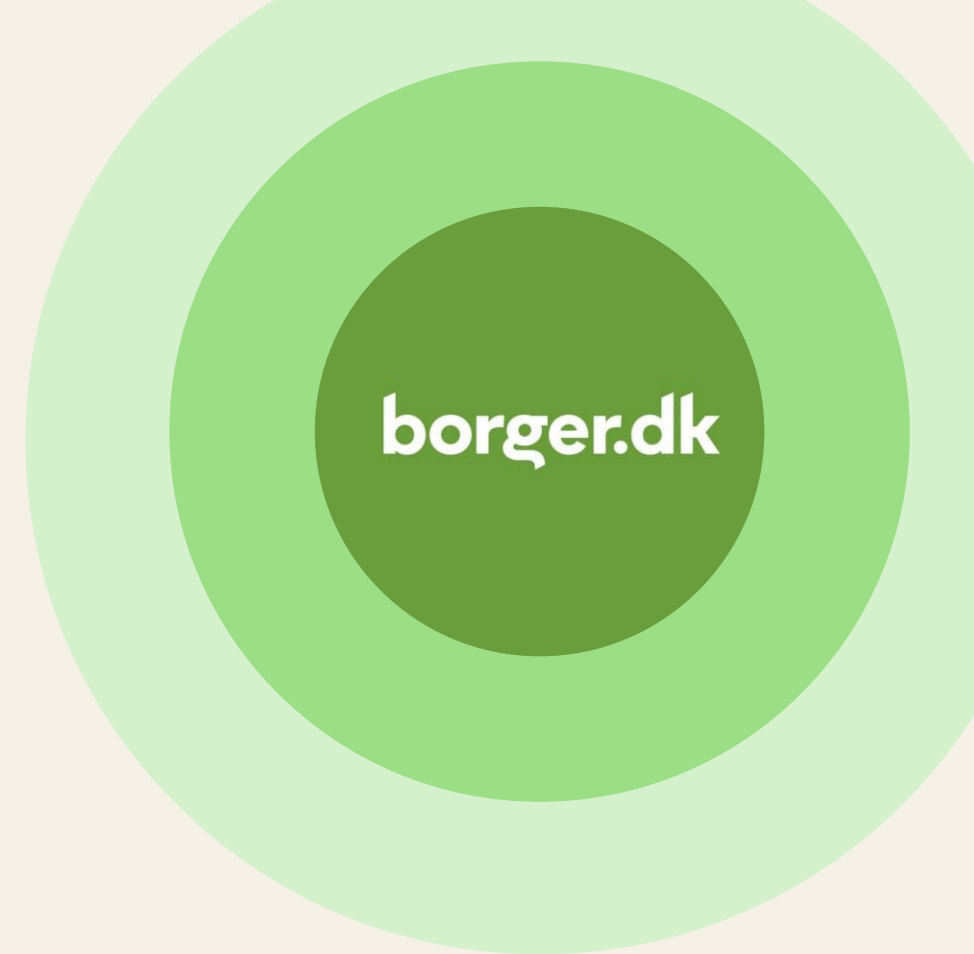
Opnå ensartet brugerflade

Nogle tekster er lange og svære at forstå

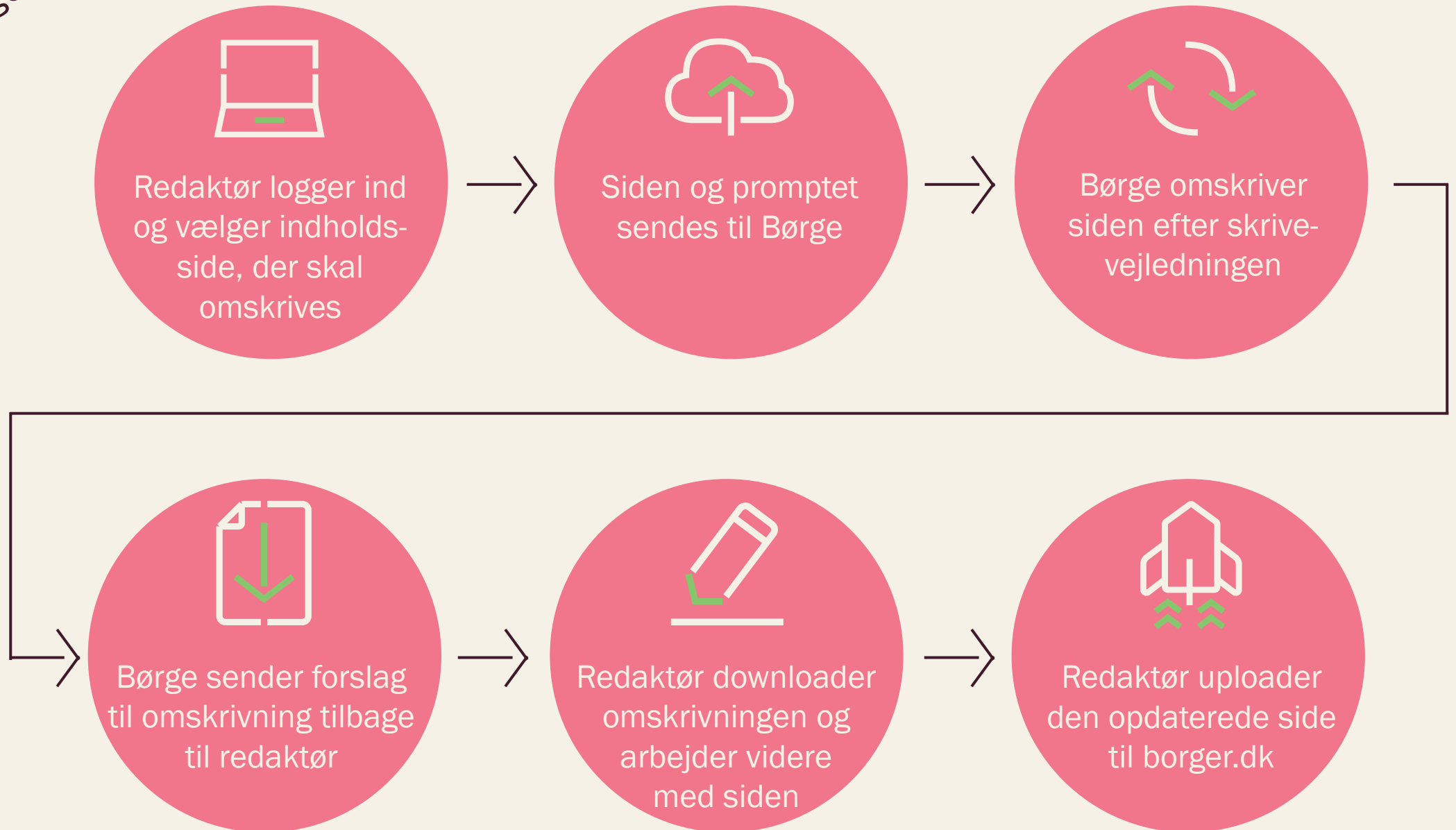
Der kommer hele tiden nye redaktører til

Knaphed på tid og ressourcer

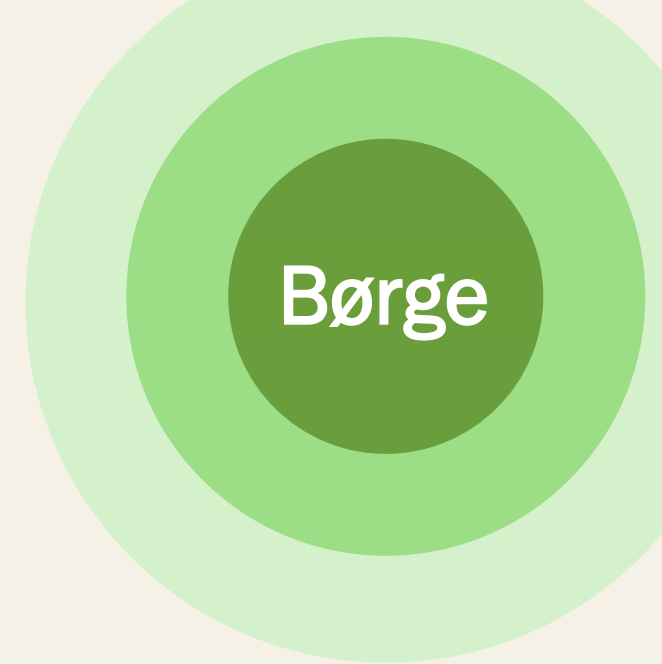
Omfattende skrivevejledning



Sådan fungerer Børge



Børge er go' til at...



give bud på ny struktur og redigeret indhold

skrive i et klart og forståeligt sprog

sætte borgeren i centrum (du/din)

sortere informationer fra det
overordnede til det specifikke

give forslag til mere overskuelige tekster:
bullets, mellemoverskrifter og trinvis vejledning

0. = D
== 0
= [] 0
:
0 = 0
0 = [] . 0

Hvad siger borgerne?

Borgerne skriver, hvad der kan være svært at forstå

Hvis sproget bliver for juridisk, kan brugerne skrive bemærkninger direkte på en side.

Eksempel på brugerfeedback

Var teksten klar og forståelig?

☹️ ☹️ ☹️ 😊 😊

Det gælder bl.a. invaliditetsbeløb, invaliditetsydelse mv.." Hvad er invaliditetsbeløb? Er det erstatning fra forsikring? Og invaliditetsydelse? Er det førtids-pension?"

Send svar

b
borger.dk

Digital Post Mit Oversik Menu

Alt om arbejde, dagpenge, ferie Forside

Kontanthjælp - er du fyldt 30 år?

Er du fyldt 30 år, og kan du ikke forsørge dig selv, vil du kunne modtage kontanthjælp

Vælg kommune for at se selvbetjening og information, der gælder dig

Vælg kommune

Tilmeld dig Jobcenter - meld dig ledig på jobnet Start

Ansøg om kontanthjælp Start

- + Hvem kan få kontanthjælp?
- + Hvor meget kan jeg få i kontanthjælp?
- + Jobparat - hvad skal jeg?
- + Aktivitetsparat
- + Se aktiviteter
- + Kontanthjælp
- + 225-timersregulering
- + Gensidig forsikring

Jobrelevant vejledning, når du er Luk

Var teksten klar og forståelig?

☹️ ☹️ ☹️ 😊 😊

Det gælder bl.a. invaliditetsbeløb, invaliditetsydelse mv.." Hvad er invaliditetsbeløb? Er det erstatning fra forsikring? Og invaliditetsydelse? Er det førtids-pension?"

Send svar

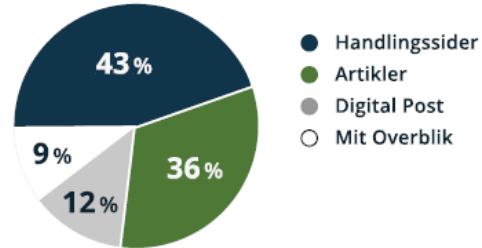
Besøgsstatistik på borger.dk

Besøgstal

111,5 mio.



Fordeling af besøg



Pop-op-undersøgelse: Brugernes oplevelse, mens de er på borger.dk

Borgernes tilfredshed

92 %

besøgende er enten tilfredse eller meget tilfredse med borger.dk

Andre udvalgte målepunkter

Borgerne er trygge ved at bruge borger.dk **93 %**

Teksterne er skrevet i et klart og letforståeligt sprog **90 %**

Kvaliteten af borger.dk's indhold er høj **90 %**

Disse emner er mest populære

Feriepenge

Børn

Boligstøtte

Flytning

Barsel

Pas

EU-sygesikringskort

Pension

SU

Læge



Mit Overblik

75 % har været på **Mit Overblik**

88 % er tilfredse med besøget på **Mit Overblik**



Digital Post

73 % har brugt **Digital Post**

94 % er tilfredse med **Digital Post** på borger.dk

Platform

Mobil



Computer



Tablet: 2 %

Performance

Gns. opetid **99,99 %**

Gns. svartid **0,50 sek**

Webpanel: Tilfredshedsmåling af borger.dk

Digitaliseringsstyrelsen har gennemført en tilfredshedsmåling via webpanel for at få et billede af tilfredsheden på tværs af Digitaliseringsstyrelsens offentlige digitale løsninger – heriblandt borger.dk.

7 ud af 10 er tilfredse med borger.dk



● Tilfredse ● Neutrale ● Utilfredse

Samarbejdet med myndigheder

- 📍 Samarbejdsaftale for hver myndighed: De sider, de har ansvaret for.
- 📍 Vi uddanner redaktører i vores CMS: do's and don'ts for ensartet udtryk på tværs.
- 📍 Vi uddanner redaktører i, hvordan vi skriver på borger.dk (skriveworkshop).
- 📍 Vi afholder 2-3 årlige redaktørnetværksmøder.
- 📍 Vi sparrer løbende med redaktører om tekstændringer/nyt indhold til borger.dk (og lifeindenmark.dk).



Tak for nu 😊

Anne Nørrelund Larsen

Kontor for borger.dk
E: annla@digst.dk

Sanne Petersen

Kontor for borger.dk
E: sapet@digst.dk