

LEAD+KL

En enklere offentlig sektor med GenAI

Januar, 2025



Indholdsfortegnelse

- Side 3-6 Vi drømmer om en enklere offentlig sektor
- Side 7-8 Tre kommunikative udviklingsbrud med GenAI
- Side 9-36 Fem GenAI brugsscenarier – der gør den offentlige sektor enklere
- Side 37-43 Realisering af GenAI brugsscenarier
- Side 44-45 Bidragsydere – tak til

Vi drømmer om en **enklere offentlig sektor**

Den offentlige sektor er kompleks. Lovgivning, sektor- og opgavefordeling i fagområder giver mange indgange, og det er svært for de fleste borgere at navigere i. For nogle mere end andre.

Det kan også være svært at forstå offentlig kommunikation. Både for de 24 pct. af befolkningen, der har særlige udfordringer med den digitale kommunikation*, men også for de andre 76 pct., der fx kan have svært at gennemskue kravene til en byggeansøgning.

Generativ kunstig intelligens, eller bare 'GenAI', rummer potentialet til for at gentænke den måde, det den offentlige sektor kommunikerer på. Med GenAI får borgeren muligheden for at føre samtaler i et naturligt sprog med et IT-system på egne sproglige præmisser og ud fra eget forståelsesniveau. Det kan ske mundtligt, som skriftligt og på ens eget modersmål.

God kommunikation med borgere og virksomheder er ikke et tilvalg, en ekstra service eller en spareidé. **Det er en pligt.**

Krav til god kommunikation følger bl.a. af forvaltningslovens §7, og normer og principper for god forvaltningskik. De forpligter den offentlige sektor til at sikre, at borgerne får de informationer, de har behov for, så de ikke på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab, pga. en overset frist, eller fx et oplysningskrav.

Det offentlige skal sikre at borgeren kender og kan efterleve sine rettigheder gennem god kommunikation.

Formålet med denne rapport er at undersøge hvordan generativ kunstig intelligens – GenAI – kan hjælpe **med at gøre den offentlige sektor enklere**. Rapporten er udviklet af LEAD – enter next level i tæt samarbejde med KL, og baserer sig på to workshops med hhv. en række kommuner og en række leverandører.

*: Kilde: [Ny analyse understreger vigtigheden af fokus på digital inklusion](#).

Rapportens hovedkonklusioner – Gevinster hvis den offentlige sektor forsimples med GenAI

Rapporten peger på fem brugscenarier, der udnytter de særlige udviklingsbrud, vi ser med GenAI: Borgerguiden, Ansøgningsassistenten, Referenten, Formidleren og Læringsmiljøet. Til sammen har de potentialer til at forenkle den offentlige sektor og forbedre kommunikation mellem kommuner og borgere. Gevinsterne på tværs kan opsummeres i 6 temaer:

- **Øget selvstændighed:** Borgerne får nemmere ved at udtrykke egne behov; finde hen til de rigtige steder i kommunerne/det offentlige og kunne få rådgivning og ansøge om hjælp. Det styrker borgeren i selvstændigt at få den hjælp borgeren har ret til.
- **Øget forståelse:** Borgeren får redskaber til at gennemskue komplekse regler og information, som kan formidles på borgerens egne forudsætninger. Breve og kommunikation formidles i et sprog, så borgeren umiddelbart forstår og kan handle på det, og borgeren får mulighed for at udforske breve og information gennem en ”naturlig samtale” i eget sprog.

- + **Individualisering:** Borgeren kan føre en samtale med offentlige systemer, breve, dokumenter, vejledninger og data, i eget sprog og med egne forudsætninger.
- + **Service:** Udvidede muligheder for rådgivning og hjælp 24/7/365 og nye måder at føre samtaler på med tekst og tale, på eget hovedsprog og med udgangspunkt i egne forudsætninger.
- + **Transparens:** Borgeren kan gennemskue information og får referater af møder umiddelbart efter de er afsluttet med tydelig på hvad der er aftalt.
- + **Effektivitet:** Både for borgere og medarbejdere er der afledte effektivitetsgevinster. Færre tilbageløb på processer; færre henvendelser pga. usikkerhed; færre aflyste møder, m.v.

Fem brugsscenarier med potentialer

Problemerne

- Information fra det offentlige er svært at forstå. Er ofte teksttung og med brug af mange og komplekse fagudtryk.
- Den offentlige sektor er kompleks – hvor søger man hjælp?
- Svært at gennemskue krav til dokumentation fx i forbindelse med ansøgninger til det offentlige.
- Administration tager ofte væsentlig tid fra borgerdialoger.
- Borgere har svært ved at navigere i offentlige digitale selvbetjeningsløsninger.
- Fejl og tvivl giver tilbageløb og forlænger sagsbehandlinger.
- Borgere kan have svært ved at håndtere de offentlige tilbud.

3 kommunikative udviklingsbrud med GenAI

1. GenAI – interaktion via dialog.
2. GenAI – forenkler kompleks information.
3. GenAI – genererer ny kommunikation.



Fem brugsscenarier

1. GenAI Borgerguiden
2. GenAI Ansøgningsassistenten
3. GenAI Referenten
4. GenAI Formidleren
5. GenAI Læringsmiljøet

Potentialer for borgere

- Øget selvstændighed fordi borgeren kan løse opgaver selv.
- Øget forståelse, fordi kommunikation bliver nemmere.
- Individualisering, fordi kommunikation kan personliggøres.
- Udvidet service.
- Øget transparens i aftaler.

Potentialer for medarbejdere

- Færre fejlmeddelelser.
- Mindre administration.
- Færre tilbageløb og personlige vejledningsprocesser.
- Mindre fejlagtig dokumentation.
- Styrket borgerinddragelsen.
- Hjælpe borgere med at træffe informerede beslutninger.

Rapportens hovedkonklusioner – Krav hvis gevinsterne skal realiseres

At gå fra idé til konkret løsning og realisering af GenAI's potentialer stiller krav til en række beslutninger, som den offentlige sektor skal forholde sig til. Rapporten udfolder 4 væsentlige emner, som den offentlige sektor skal overveje i arbejdet med GenAI fra idé til realiseret gevinst:

- 1. Gevinsterne:** Kortlæg potentialet for borgere, medarbejdere og kommunen. Kortlæg konkret hvem der vil opleve en forbedring.
- 2. Juridiske og etiske hensyn:** Foretag en risikovurdering og evt. en konsekvensvurdering ud fra typer af data, der behandles. Vurder også de etiske implikationer – både de positive og de negative.
- 3. Organisering:** Vurdér om I selv har de nødvendige kompetencer i egen kommune, eller om I skal gå sammen med andre. Sæt den nødvendige ledelseskraft bag.
- 4. Teknologi og adgang til data:** Vælg det bedste teknologiske setup så opsætning matcher gevinster, jura, etik og organisering. Krav til behov for data til at træne GenAI løsningen bør overvejes nøje. Hertil om løsningen kan køre på en åben kommerciel løsning, hvis det er tilstrækkeligt, eller om der er behov for løsninger med større sikkerhed. Dette vil ofte være tilfældet.

Tre kommunikative udviklingsbrud med GenAI

Sådan kan GenAI forenkle den offentlige
sektor

GenAI i den borgerrettede
kommunikation.

Tre GenAI udviklingsbrud der gør den offentlige sektor mere enkel

GenAI har en række egenskaber, der kan bidrage til at skabe en enklere offentlige sektor for borgerne. Der er andre teknologier, herunder andre typer AI, der også kan bidrage og allerede gør det. Vi fokuserer med rapporten på, at GenAI kan simulere naturlige samtaler, i tekst og tale, med information og breve; at GenAI kan forenkle, formidle og oversætte til andet sprog og at GenAI kan generere ny kommunikation.



1. GenAI – interaktion via dialog

GenAI kan simulere en "naturlig samtale," så borgeren kan føre dialog med GenAI om sine data, dokumenter og aftaler. Borgeren kan føre samtalen på et andet sprog, både som skrevet tekst og indtalt lyd, da GenAI kan registrere det anvendte sprog.

Eksempler:

- Chatbots, hvor borgeren kan søge information og blive guidet i et naturligt sprog. At føre en "samtale" med et brev, eller en vejledning, hvor borgeren kan spørge ind til de emner, der er særligt vigtige for borgeren.
- Potentiale i fremtiden: Borger "taler" med sin sag eller sager og søger aktindsigt gennem almindelig dialog på tværs af måske flere 1000 siders dokumenter.



2. GenAI - forenkler kompleks information

GenAI kan gøre det lettere for borgere at forstå kompliceret information som vejledninger, love og regler og til at give hurtige, præcise svar på spørgsmål. GenAI kan **mindske videnskløfter**, styrker borgerinddragelse og hjælpe flere med at træffe informerede beslutninger.

Eksempler:

- Oversæt kravene til min byggeansøgning så jeg forstår dem.
- Forstå hvorfor jeg bliver tilbudt én type behandling frem for en anden i sygeplejen.
- Gør det tydeligt for mig hvorfor jeg som socialt udsat passer under en specifik paragraf og hvilke muligheder det åbner / lukker for.



3. GenAI – genererer ny kommunikation

GenAI kan også generere ny kommunikation og hjælpe både borgere, men også medarbejdere med at udvikle tekst, tale, videoer og billeder mhp. at gøre kommunikation **forståelig** for modtageren og på **modtagerens præmisser** og sprog. Det giver muligheden for at skabe **bedre kommunikation fra start**.

Eksempler:

- Generér individualiseret kommunikation til en borger og til dennes forudsætninger baseret på en afgørelse.
- Formuler en besked til kommunen hvor borgeren beskriver sit problem på en måde, så det offentlige nemt kan behandle det.
- Generer udkast til kommunikation, og efter godkendelse oversæt til et andet sprog.

Fem GenAI brugsscenarier – der gør den offentlige sektor enklere

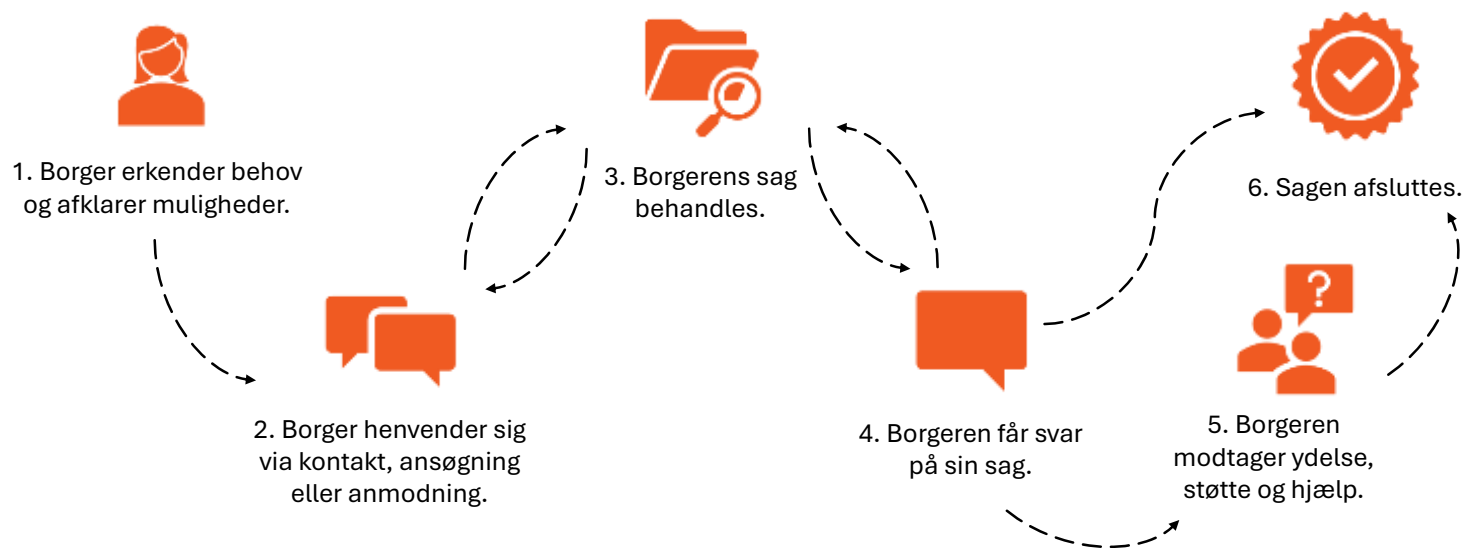
GenAI i den borgerrettede
kommunikation

Borgerrejsen og kommunikationen undervejs – fra erkendt behov til afsluttet sag

Med udgangspunkt i de tre kommunikative udviklingsbrud med GenAI, har vi i samarbejde med en række kommuner og leverandører undersøgt, hvor GenAI har potentiale til at skabe konkret forenkling i den måde, det offentlige kommunikerer med borgere på.

Figuren har til formål at illustrerer borgerens generiske vej igennem det offentlige samt kommunikationen undervejs, og er anvendt som udgangspunkt for analysen.

I dele af de områder, hvor der er kommunikation mellem borger og kommune/det offentlige, kan den ”naturlige samtale”, tale og tekst, flere sprog, forenkling af kompleks information og evnen til at generere ny kommunikation bidrage til at skabe en enklere offentlige sektor.



Brugsscenarier – hvor ligger potentialerne?

Brugsscenarierne er ikke udtømmende, men skal ses som eksempler på, hvordan GenAI kan gøre borgerens møde med det offentlige enklere. Det har været et krav at de prioriterede brugsscenarier både skulle være visionære og have stort potentiale.

I tillæg til de 5 prioriterede brugsscenarier, blev der kortlagt en lang række andre brugsscenarier, som også har potentiale til at skabe værdi i den måde, den offentlige sektor kommunikerer på. Disse kan findes i bilagene på s. 47-50.

De kommende sider udfolder de prioriterede brugsscenarier, og beskriver:

1. Borgerens problem og behov, og hvordan GenAI løsningen kan hjælpe.
2. Et muligt GenAI scenarie – hvordan kan en løsning se ud på kort og på længere sigt?
3. En beskrivelse af de gevinster GenAI løsningen kan skabe samt juridiske, etiske og kompetencemæssige hensyn.
4. Eksempler på lignende GenAI løsninger fra kommunerne, der allerede eksisterer i dag.

De fem højest prioriterede brugsscenarier:

1. **GenAI Borgerguiden** – En AI agent guider borgeren igennem det offentlige system.
2. **GenAI Ansøgningsassistenten** – hjælp til ansøgninger til det offentlige.
3. **GenAI Referenten** – hjælp til dokumentation, opsamling og handling.
4. **GenAI Formidleren** – Hjælp til at personalisere kommunikation fra start.
5. **GenAI Læringsmiljøet** – Skab trygge læringsmiljøer for udsatte borgere.

1. GenAI Borgerguiden

– En AI agent guider borgeren igennem det offentlige system



Problem, behov og vision



1. Borger erkender behov og afklarer muligheder for at henvende sig.



2. Borger henvender sig via. kontakt, ansøgning eller anmodning.

Problemet for borgeren

Op mod 24 pct. af befolkningen oplever udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor*. Nogle borgere har i forvejen vanskeligt ved at udtrykke deres behov, både skriftligt som mundtligt. Ofte står borgeren i akutte livssituationer med behov for hjælp til alt fra sygdom til hjemmehjælp, psykologiske udfordringer eller med behov for økonomisk støtte m.v. Flere borgere kan ikke navigere i klassiske selvbetjeningsløsninger og strukturerede hjemmesider, fordi de ikke forstår teksten, har svært ved at læse eller blot ikke kan finde rundt i strukturen.

Behovet, der skal opfyldes

Borgere har behov for at kunne formulere, hvad de har brug for hjælp til for så direkte at komme i kontakt med dem, der kan hjælpe dem. Det skal kunne ske mundtligt som skriftligt og når der er behov for – fx i en weekend, eller en sen aften.

Visionen - Forestil dig at...

...du på dit eget sprog og med egne forudsætninger kan udtrykke det, du har behov for. Det kunne handle om alt fra at give udtryk for, at du har svært ved at betale husleje, at du gerne vil bygge en ny carport, eller at du ønsker hjælp fordi du har det svært. En AI agent har potentialet til at kunne lytte, stille opklarende spørgsmål, opsummere det, der er blevet sagt, forberede borgeren på næste skridt og guide borgeren det rigtige sted hen første gang.

*: Kilde: <https://www.ft.dk/samling/20231/almdele/DIU/bilag/124/2864982.pdf>

GenAI scenarierne

En første version af GenAI Borgerguiden kunne kombinere GenAI, chat og talefunktion med et overblik over de kommunale opgaver og den kommunale organisation samt hjælpe borgeren frem til det, de har brug for. Mange kommuner, som fx Esbjerg, Aarhus og det fælleskommunale projekt 'MUNI' arbejder allerede i dag på denne type af løsninger.

KL's Emnesystematik og kommunens Organisation kan bruges som klassifikationer for GenAI, så borgeren guides til de rette ydelser og personer. Alternativt med borger.dk og andre rammeværker over regionerne og statens opgaveområder.

I en fremtidig vision vil en GenAI Borgerguide også kunne søge i borgerens nuværende og historiske sager, hvis borgeren giver samtykke og der naturligvis er styr på GDPR og sikkerhed. Her er der tale om en AI løsning med høj risiko set i forhold til AI-forordningen, selvom der ikke foretages reel sagsbehandling.

Borgerguiden erstatter ikke menneskelig kontakt, men supplerer den og gør det nemmere for fx sagsbehandleren, som kan bruge tid på det, der skaber reel værdi for borgeren.

Ser vi på GenAI borgerguiden igennem de tre kommunikative udviklingsbrud, som GenAI fører med sig, vurderes det at Borgerguiden har stort potentiale til at gøre mødet med den offentlige sektor enklere.

Naturlige samtaler



Forenkler kompleks information



Genererer ny kommunikation



Gevinster

For borgeren

Gør det nemmere for borgeren, at **udtrykke sit behov** i et naturligt sprog og eget hovedsprog og få hurtig hjælp.

Det bliver **nemmere og hurtigere** at finde frem til den del af det offentlige, der kan hjælpe.

Borgeren kan få rådgivning 24/7/365.

For medarbejderen

Kan give **færre forstyrrelser** ved at reducere mængden af fejlhenvendelser.

Kan give medarbejderen et praj om, hvad henvendelsen handler om, inden samtalen starter.

Hensyn

Juridiske og etiske hensyn

Hvis GenAI borgerguide skal forbedre kommunikationen, må kommunerne ikke fjerne muligheden for at kunne henvende sig personligt i borgerservice, eller muligheder for telefonisk henvendelse.

Borgerne skal vide, at de **taler med en AI-løsning** og **hvordan data behandles**, fx hvis borgeren deler data om sig selv. Der er behov for løbende at monitorere og sikre, at Borgerguiden giver korrekt vejledning, så borgeren ikke mister rettigheder.

Behov for nye kompetencer

En GenAI Borgerguide stiller krav til at borgere forstår, hvad det vil sige at være i dialog med en GenAI løsning og hvad den kan hjælpe med. Overvej hvilke borgere, chatbotten rulles ud til. Man kan fx starte med at teste en version på fx ressourcestærke borgere for at få erfaringer, før man implementerer løsningen bredere. Hertil opmærksomhed på nødvendige kompetencer for at løsningen kan anvendes i praksis.

For medarbejdere vil det være vigtigt at forstå, hvordan GenAI Borgerguiden sporer sig ind på borgerens behov og guider borgeren. Medarbejdere skal forberede sig på borgere, der er mere velforberejede til deres dialoger med det offentlige. Det bliver vigtigt at have kompetencerne til at sikre kontinuerlig overvågning og tilpasning af den måde Borgerguiden rådgiver og guider borgeren på, så man kan spotte fx bias, diskrimination eller direkte forkert rådgivning.

Hvad kan det offentlige allerede?

MUNI: Et tværkommunalt samarbejde blandt næsten 45 kommuner om en chatbot, der med 7.500 indbyggede svar i mere end 50 kategorier kan besvare gængse spørgsmål om pas, boligstøtte, MitID og meget andet. I 2024 arbejdes der på at integrere en GenAI chatbot, så man kan tale til MUNI i naturligt sprog i tillæg til at kunne skrive.

Esbjerg Kommune: Chatbot på kommunens hjemmeside, der besvare borgernes spørgsmål i naturligt sprog. Den trækker på sprogdata fra ChatGPT og data fra kommunens hjemmeside, og kan derfor svare på spørgsmål på op til 90 forskellige sprog.

Rigshospitalet: Har udviklet en chatbot vedr. skjoldbruskkirtelkræft, der ud fra vejledning kan besvare spørgsmål fra patienter og pårørende døgnet rundt. Det kan handle om faste regler, almindelige bivirkninger og restriktioner efter en operation. Rigshospitalet arbejder på at udvide løsningen til flere diagnoser.

Aarhus Kommune: AI robotten Trothilde, der yder hjælp til selvhjælp for borgere, der besøger Jobcenteret. Trothilde fungerer som receptionist, og kan besvare almindelige spørgsmål samt vise borgere, der skal til samtale, vej til det rette mødelokale.



2. GenAI Ansøgningsassistenten

– Hjælp til ansøgninger til det offentlige



Problemer, behov og vision



2. Borger henvender sig via. kontakt, ansøgning eller anmodning.



3. Borgerens sag behandles.

Problem for borgeren

En del borgere oplever på trods af et stort udvalg af offentlige selvbetjeningsløsninger udfordringer med at forstå hvorfor og hvordan man skal ansøge om tilladelser og ydelser; hvorfor specifik dokumentation kræves, og hvordan ansøgninger til det offentlige udfyldes korrekt og uden fejl. Ofte bruges begreber, der er svære at forstå. Fejl og tvivl forlænger sagsbehandlingen og medfører gentagne tilbageløb og anmodninger om oplysninger fra kommunen til frustration for borgeren.

Behovet, der skal opfyldes

Borgere har behov for afklaring af og vejledning til hvorfor og hvordan man ansøger, samt hvorfor specifik dokumentation kræves; støtte til at udfylde ansøgning korrekt og med de rigtige bilag; hurtige påmindelser samt hvad man skal gøre anderledes, hvis noget ikke er korrekt.

Visionen - Forestil dig at...

...du på både skrift og via naturlig samtale og på dit eget sprog kan få hjælp igennem en hvilken som helst ansøgningsproces til det offentlige. Hvis du fx skal bygge et hus, hjælper AI assistenten med at udfylde byggeansøgningen, og forklarer undervejs hvorfor forskellige dokumentationstyper er relevante. GenAI Ansøgningsassistenten kan også hjælpe med at beskrive krav til vedhæftede dokumenter og sende påmindelser, hvis noget mangler eller er forkert.

Et muligt GenAI scenarie

En første version af GenAI Ansøgningsassistenten kunne kombinere chat og talefunktion til at guide borgeren til den rette ansøgning som fx pas eller kørekort, boligstøtte, byggetilladelser eller andet, men uden at assistere borgeren i den egentlige ansøgningsproces.

I en fremtidig version vil AI Ansøgningsassistenten kunne hjælpe borgeren med at udfylde og give feedback på den information, som borgeren skriver ind i ansøgningen samt hente relevant information, som allerede findes om borgeren i det offentlige inkl. information fra borgerens historik og tidligere sager. Den vil kunne analysere dele eller al dokumentation og vurdere om det er tilstrækkeligt til, at sagsbehandleren kan behandle ansøgningen.

Ansøgningsassistenten vil på medarbejdersiden kunne bruges til at læse med og give sparring på indsendte ansøgninger og hjælpe medarbejderen med at finde rundt i fx lovgivning på området, så man sikre at medarbejderen kommer helt rundt om sagen.

En GenAI Ansøgningsassistent ville lægge sig som et dialoglag oven på kendte selvbetjeningsløsninger. Den vil supplere kendte regelbaserede guides med et lag, hvor de kommunikative udviklingsbrud med GenAI kan guide den borger, der ikke forstår begreber, dokumentationskrav m.v. i selvbetjeningsløsningen.

Naturlige samtaler



Forenkler kompleks information



Genererer ny kommunikation



Gevinster

For borgeren

Gør det **enklere at ansøge i selvbetjeningsløsninger** med kompliceret sprog eller dokumentationskrav.

Reducere fejl og tilbageløb fordi dokumentation scannes og verificeres.

Kvalitativt løft i rådgivningen, fordi sagsbehandlingen handler om det indholdsmæssige i stedet for formelle ansøgningskrav.

For medarbejderen:

Færre tilbageløb og personlige vejledningsprocesser pga. ufuldendte ansøgninger og manglende og fejlagtig dokumentation.

Hensyn

Juridiske og etiske hensyn

En vigtig opmærksomhed er når AI Ansøgningsassistenten går fra at bruges som sparringspartner og til at have reel indflydelse på rådgivning samt de beslutninger, der træffes på baggrund af ansøgningen. Så er løsningen entydigt en højrisikoløsning ifølge AI forordningen.

GenAI Ansøgningsassistenten skal være **trænet godt på relevante data** for at kunne guide præcist og til rette sted og ikke bliver en barriere for adgangen til det offentlige. En GenAI Ansøgningsassistent vil i mange henseender skulle behandle personoplysninger, hvilket stiller krav til at løsningen skal overholde GDPR regler.

Behov for nye kompetencer

En GenAI Ansøgningsassistent vil stille krav til at borgere forstår, hvordan man skal bruge en guide baseret på GenAI, da dette vil være væsentligt anderledes end normale ansøgningsguides, som kende fra fx selvbetjeningsløsninger.

For medarbejdere vil det være vigtigt at forstå, hvordan GenAI Ansøgningsassistenten behandler ansøgningen samt hvilken rådgivning assistenten har givet undervejs for at sikre en rød tråd i rådgivningen.

På organisatorisk niveau er der behov for **at overvåge algoritmens anbefalinger**, så eventuelle fejl i rådgivning fjernes løbende.

Hvad kan det offentlige allerede?

Silkeborg kommune: Samarbejde med Candeno om at lade borgere skrive jobansøgninger med hjælp fra GenAI i stedet for at være i dialog med en medarbejder. Løsningen giver borgeren feedback og forbedringsforslag til sin ansøgning, inden den bliver sendt til en virksomhed.



3. GenAI Referenten

– Hjælp til dokumentation, opsamling og handling.



Problemer, behov og vision



3. Borgerens sag behandles.



4. Borgeren får svar på sin sag.

Problem for borgeren

Når sagsbehandlere har samtaler med borgere om fx jobansøgninger eller sociale ydelser, medfølger der ofte et omfattende skriftligt dokumentationsarbejde. Sagsbehandlerens fokus på dokumentation kan i nogle tilfælde føre til mindre nærvær i samtalen. I opfølgningen kan der opstå uenighed om det, der egentlig blev aftalt på mødet.

Behovet, der skal opfyldes

Borgere har behov for at sikre, at de får udtrykt deres behov samt at sagsbehandleren er til stede i samtalen og kan stille de rigtige, afklarende spørgsmål for at komme rundt om den pågældende sag. Det er også et behov at aftaler er dokumenteret og at borgeren kan gennemskue, hvad der er aftalt i et møde.

Visionen - Forestil dig at...

...du som borger i dialog med en sagsbehandler har en GenAI Referent til at lytte til og notere alt det vigtige i samtaler ned. Fokus er 100% på dig og samtalen, i stedet for at fokusere på dokumentation. Borgeren oplever at få udelt opmærksomhed. Når samtalen er slut ligger referatet klar til godkendelse af både borgeren og sagsbehandleren. AI Referenten kan i tillæg stille spørgsmål til sagsbehandleren for at sikre, at man når rundt om alle aspekter i sagen baseret på tidligere, lignende sager.

Et muligt GenAI scenarie

En første version af AI Referenten kan lytte med på samtaler imellem fx borgere og sagsbehandlere med formålet at opsummere aftaler og foreslå handlinger, der er blevet nævnt i løbet af samtalen. Der eksistere allerede flere typer af disse løsninger som fx GenAI løsningen 'RoboRef'.

I en fremtidig version vil AI Referenten kunne sparre med sagsbehandleren og borgeren i løbet af samtalen for at sikre, at sagsbehandleren kommer nok rundt om sagen og borgerens behov. Den kan måske tilmed referere til konkret, relevant lovgivning som er væsentligt at forholde sig til som fx udsat borger, hvis man er tilknyttet jobcenteret eller noget helt tredje.

AI Referenten erstatter ikke den menneskelige dialog imellem borger og kommune, men supplerer den fagligt og gør det nemmere for fx sagsbehandleren, som kan bruge tid på det, der skaber reel værdi for borgeren.

En GenAI Referent kan opsummere tale og tekst ud fra fagspecifik domæneviden. De tre kommunikative udviklingsbrud med GenAI er alle i spil.

Naturlige samtaler



Forenkler kompleks information



Genererer ny kommunikation



Gevinster

For borgeren

GenAI Referenten kan skabe **forøget kvalitet i samtalen mellem borgere og sagsbehandlere**, fordi sagsbehandleren fokuserer på dialogen i stedet for dokumentation og opsamling.

Øjeblikkeligt referat der fører til større klarhed om hvad der er aftalt i samtaler.

Løsningen vil også kunne føre til færre fejl og tilbageløb pga. uenigheder om, hvad der blev aftalt på mødet, da GenAI referatet skal godkendes af både borger og sagsbehandler.

For medarbejderen

Mindre anvendt arbejdstid på at dokumentere samtaler og **mere fokus** på at hjælpe borgeren gennem samtalen. GenAI Referenten som kompetent sparringspartner med i samtalen, som kan stille spørgsmål og afklare, om borgeren og medarbejderen har været hele vejen rundt om krav og behov for at lave gode aftaler.

Referenten aflaster medarbejderen, hvilket frigør tid til mere komplekse opgaver og personlig betjening hvor nødvendigt.

Hensyn

Juridiske og etiske hensyn

Kravene til en GenAI Referent vil være helt afhængig af typen af samtale samt mængden af personfølsom information. Hvis samtalen indeholder persondata skal der tages højde for GDPR reglerne.

Det bliver også relevant at forholde sig, hvordan det, at ”**noget lytter med**” påvirker samtalen. En optaget dialog har mange fordele ift. opsummering og handling, men risikerer også at påvirke fornemmelsen af at kunne tale frit i et fortroligt rum og uden for referat. En AI Referent vil derfor også stille krav til overvejelse ift. brug – hvor giver det mening / ikke mening at optage, opsummere, referere og lagre hele samtaler med borgere?

Behov for nye kompetencer

En GenAI referent vil stille klare krav til rammer for brug samt tydelig kommunikation til borgeren om, at samtalen bliver optaget og lagret.

Det bliver nødvendigt for medarbejdere at kunne **kvalitetssikre opsummering og handlinger fra borgerdialogen**, så eventuelle fejl hos AI Referenten ikke ender i fejlbehæftet rådgivning og sagsbehandling af borgere. Medarbejdere skal også kunne forklare hvorfor, hvordan og hvor længe optagelserne lagres samt hvad de bruges til.

Hvad kan vi allerede?

Roboref: Mere end 20 kommuner har udviklet en GenAI robot, der kan transskribere, tage notater og skrive referater fra fysiske og online møder med borgere. Løsningen sparer tid på notestagning under møder samt på at skrive referater efterfølgende og gør det muligt at være mere nærværende.

Industriens Pension: En AI assistent lytter med på indgående medlemsopkald og leverer støtte til rådgiveren ud fra henvendelsens emne. Løsningen finder fx relevante dokumenter, og sikre at man får den rådgivning, man har brug for.

ATP: En GenAI løsning der lytter med, når medarbejdere besvarer opkald fra medlemmer. Via en audiostreamer sendes lydfilen til et talegenkendelsesprogram, som omdanner lydfilen til en tekstfil. Samtalen transskriberes og de væsentligste pointer fremhæves. En opgørelse viser, at der går ca. 5 sekunder fra opkaldet er afsluttet, til udkast til referat er færdigt. Ved 70% af samtalerne er rettetiden på under 2 minutter.

F2 Cbrain: En GenAI løsning der opsummerer og tilpasser referater på baggrund af mødesamtaler. Løsningen er integreret med sagsbehandlingssystemet, F2, så journaliseringen sker automatisk og er fra start compliant med både IT-sikkerhed, GDPR regler og andre hensyn.



4. GenAI Formidleren

– Skriv og formidl enkelt og godt med GenAI



Problemer, behov og vision

Problem for borgeren

Borgere oplever at modtage rigtig meget information fra det offentlige, og det er svært at få overblik, sortere, forstå og handle på det, der er relevant. Ofte oplever borgere at kommunikationen er uensartet, usammenhængende og formuleret på et kompliceret fagsprog, som er svært at forstå.

Behovet, der skal opfyldes

Behov for at modtage, forstå og blive sat i stand til at handle på den information, man modtager fra det offentlige system på borgerens egne præmisser. Kommunikationen bør være sammenhængende, ensartet, korrekt, forståelig og sat i relation til borgerens samlede historik og andre sager uanset hvor kommunikationen kommer fra og hvem der kommunikeres til.

Visionen – forestil dig at...

...du som medarbejder har en AI Formidler med i alt kommunikationsarbejde til borgere. AI Formidleren har til formål at sikre, at borgeren modtager den korrekte lovmæssige information, men samtidigt at informationen kommunikeres i et sprog, der er tilpasset modtagerens sprog og forudsætninger. GenAI Formidleren har adgang til tidligere kommunikation til den enkelte borger, og kan både skrive udkast, læse med og give inputs til mangler, opmærksomheder og formuleringer, som kan skrives bedre og i et mere let forståeligt sprog. GenAI Formidleren kender relevante juridiske og lovmæssige aspekter, og kan komme med forslag til mulige næste skridt m. henvisning.



Et muligt GenAI scenarie

De første versioner af denne type GenAI findes allerede, som fx Rødovres 'Mød mig på skrift' systematik hvor GenAI hjælper med at skrive udkast til god kommunikation til borgere. Meget er derfor allerede muligt i dag.

I en fremtidig version kan AI Formidleren ikke kun hjælpe medarbejdere med at skrive udkast, men kan også give konkrete forslag til forbedring samt referere til relevant lovgivning, så medarbejderen får al nødvendig information med uden selv at skulle huske og søge efter fx relevant jura. Formidleren kan også få en borgervendt brugergrænseflade, hvor borgeren kan spørge ind til den kommunikation, borgeren modtager.

Man kan også på endnu længere sigt forestille sig en AI Formidler, der kender borgerens historik og selv skriver, tilpasser og sender information til borgere med udgangspunkt i det, som fx en sagsbehandler har behov for at kommunikere.

En GenAI Formidler vil kunne drage nytte af GenAI fordi teknologien gør det muligt at oversætte og reducere kompleksiteten af sprog, både på tværs af modersmål og tilpasset borgerens forudsætninger. Alle de 3 kommunikative udviklingsbrud med GenAI er i spil.

Naturlige samtaler



Forenkler kompleks information



Genererer ny kommunikation



Gevinster

For borgeren

GenAI Formidleren kan sikre, at borgere i langt højere grad **forstår den kommunikation**, de modtager fra det offentlige.

Skaber tryghed, tillid og transparens, og det bliver nemmere for borgeren at handle på det vigtige.

Øget lighed, da alle borgere, uanset sproglige kompetencer og forudsætninger, kan forstå det offentlige system, og dét, der er væsentligt for dem.

For medarbejderen

Potentiale for at spare tid på at udarbejde kommunikation til borgere.

Sikrer at medarbejderen har været **rundt om hele sagen** ved fx at henvise til konkret og relevant lovgivning.

Reducerer antallet af frustrerede borgere, der henvender sig fordi de ikke forstår det, de modtager.

Hensyn

Juridiske og etiske hensyn

Der vil være store krav til at GenAI Formidleren er i stand til at oversætte kompleks lovtekst og jura til et naturligt sprog uden at så meget går tabt eller at borgeren risikerer retstab.

Hvis borgere alene informeres om generelle emner, som ikke vedrører rettigheder eller personfølsom data, vil der kun være begrænset risiko. Hvis kommunikationen indeholder information, der har betydning for borgeres rettigheder, vil der være **krav fra både GDPR og AI forordningen**, men også til korrekt oversættelse uden forøget risiko for retstab for borgeren.

Behov for nye kompetencer:

For medarbejdere bliver det **nødvendigt at kunne kvalitetstjekke kommunikationen**, der sendes til borgeren, samt at tilpasningen af informationen er korrekt og i overensstemmelse med det, der skal kommunikeres. Dette gælder særligt når det involverer afgørelser, indgreb eller andre former for beslutninger, der påvirker borgeren.

Hvad kan det offentlige allerede?

Rødovre Kommune: ‘Mød mig på skrift’. En GenAI agent, hvor medarbejdere kan uploade det, der skal kommunikeres til borgeren, hvorefter GenAI agenten generer et nyt udkast med udgangspunkt i en række retningslinjer og principper for god borgerkommunikation.

Esbjerg Kommune: Chatbot på kommunens hjemmeside, der besvare borgernes spørgsmål i naturligt sprog. Den trækker på sprogdata fra ChatGPT og data fra kommunens hjemmeside, og kan derfor svare på spørgsmål på op til 90 forskellige sprog.

Fredensborg Kommune: En chatbot på kommunens hjemmeside, som har til formål at besvare generelle spørgsmål fra borgere. Løsningen er designet til at give letforståelige svar om alt det, kommunen beskæftiger sig med og som kommunen ved at borgerne ofte spørger om. Chatbotten kan svare på flere forskellige sprog.

Flere kommuner: Flere kommuner eksperimenterer med at udvikle fx videomateriale, der oversættes i realtid til andre sprog for at sikre god kommunikation af vigtige budskaber. Eksempler kan være alt fra fx beredskabsmeddelelser til beskeder sendt fra borgerservice. Formålet er at sikre de bedste forudsætninger for at borgere forstår det, de modtager.



5. GenAI Læringsmiljøet

- Et trygt læringsmiljø til træning af handlinger og samtaler for udsatte borgere.



Problemer, behov og vision



5. Borgeren modtager ydelse, støtte og hjælp.



6. Sagen afsluttes.

Problem for borgeren

Udsatte borgere oplever ofte at være stressede eller angste for at møde en medarbejder fra kommunen fysisk, også selvom det foregår i eget hjem. Mange aflyser eller udebliver fra møder. Nogle borgere har sammensatte udfordringer, som er svære at få håndteret i de servicetilbud, kommunerne har nu. Det kan være problemer relateret til social angst, have svært ved at tale med andre mennesker, gå til en jobsamtale eller lignende.

Behovet, der skal opfyldes

Borgerne har behov for at kunne tale med sin sagsbehandler, en rådgiver eller en støtte-/kontaktperson i et trygt miljø. Det offentlige har også behov for at tale med borgeren for at kunne vejlede og hjælpe borgeren i hendes/hans situation. Borgerne har behov for at kunne træne færdigheder i et trygt miljø, der gør dem bedre i stand til at klare sig i hverdagen og i livet.

Visionen – forestil dig at...

...du som borger med fx social angst, der tidligere har aflyst møder med kommunen med dine sagsbehandlere nu i stedet trygt kan træde ind i et virtuelt rum som avatar og tale om din situation. Det er tydeligt hvem der er sagsbehandler eller støtte- og kontaktperson, og måske føler du dig faktisk mere hjemme i det virtuelle rum end medarbejderen fra kommunen. Borgeren kan i det virtuelle rum fx træne at tage en bus, at tale andre mennesker, træne en jobsamtale eller at gå til lægen. Det er miljø, hvor man kan få relevante opgaver og træne dem ud at det udløser angst eller stress. Man kan måske over

Et muligt GenAI scenarie

De første versioner af denne type GenAI findes allerede, som Sønderborgs 'Aktive Avatars', der hjælper udviklingshæmmede og på sigt udvikler sig til bredere at understøtte arbejdet på det specialiserede socialområde. Der findes også eksempler på løsninger, hvor ledige træner virtuelle jobsamtaler og får feedback på ansøgninger og CV af en avatar. Flere kommuner har løsninger, hvor borgeren kan træne færdigheder i det Digitale Jobcenter – fx at simulere en jobsamtale og gennem gamification elementer få point for at gennemføre forskellige opgaver.

I en fremtidig version kan man forestille sig et læringsmiljø hvor borgeren optræder i form af en avatar og kan mødes virtuelt med en sagsbehandler og tale om sin situation og få vejledning.

Sagsbehandleren kan deltage med kamera eller ved anvendelse af en avatar. GenAI mimer ansigtsudtryk og borgeren kan dermed være fri for at skulle vise sit ansigt direkte. Det vil kunne hjælpe udsatte borgere med fx psykiske udfordringer, som ofte ikke får den nødvendige hjælp.

Et GenAI Læringsmiljø vil kunne drage nytte af GenAI fordi teknologien gør det muligt at læse og efterligne mønstre af både tale, udseende og mimik af virkelige mennesker. Hertil at kunne justere sprog på tværs af sprog i realtid og til borgerens forudsætninger.



Naturlige samtaler



Forenkler kompleks information



Genererer ny kommunikation



Gevinster

For borgeren

At **borgere får gennemført sine samtaler** og får relevante råd, vejledning og sagsbehandling i trygge omgivelser.

Borgeren kan træne sine færdigheder på en motiverende måde, når det passer borgeren og på deres egne præmisser. Cirka 7 pct af den voksne befolkning har tegn på udsathed*, og en del af dem vil kunne få gavn af løsningen.

For medarbejderen

GenAI læringsmiljøer vil kunne øge oplevelsen af at kunne hjælpe mange af de borgere, som har det sværest, og som ofte aflyser eller udebliver fra møder, hvor det er meningen, at de skal have hjælp.

Løsningen vil også kunne **reducere mængden af tid brugt på at genplanlægge møder**.

*: Kilde: [VIVE – Når udsatte borgere møder velfærdssystemet](#).

Hensyn

Juridiske og etiske hensyn

Fordi AI Læringsmiljøet har potentiale til særligt at hjælpe borgere i forskellige former for udsathed, vil det forventes at der bliver udvekslet personfølsomme oplysninger og at der anvendes data til fx mønstergenkendelse. Derfor skal der **tages højde for reglerne i GDPR og AI forordningen**.

Der vil skulle gennemføres en risiko- og konsekvensanalyse, der tydeliggør de krav, løsningen vil skulle leve op til. Er du fx ung under 18 år, skal der indbygges forældresamtykke. For borgeren skal det være transparent hvornår de taler med en GenAI løsning, og hvornår de taler med et rigtigt menneske, der repræsenteres af en avatar.

Etisk skal der udvises forsigtighed ifm. at gamificere træning af udsatte borgeres udfordringer. Muligt at oplevelsen af at skulle håndtere problemer bliver til underholdning.

Nye kompetencer

Både borgere og medarbejdere **skal forstå de muligheder og begrænsninger**, der følger med det at skulle mødes virtuelt frem for fysisk. Det vil fx være nødvendigt for medarbejdere at være opmærksom på, at det kan være nemmere at give et misvisende billede af, hvordan borgeren reelt har det.

Hvad kan det offentlige allerede?

Sønderborg Kommune: 'Aktive Avatars'. En app løsning der giver forskellige 'missioner' til borgere, som skal løses. Kan være alt fra huske indkøb, lave mad, gøre rent m.v. Borgere, der bruger løsningen har løbende opfølgning med medarbejdere. Mål om at gøre borgere mere selvhjulpne i hverdagen.

Flere kommuner: Læringsmiljøer i det Digitale Jobcenter – simulér en jobsamtale og få point for at gennemføre forskellige opgaver. Løsningen giver borgere mulighed for at træne jobsamtaler hvor og hvornår det passer dem.

Københavns kommune: Kommunen har testet en digital avatar, da kommunen ønskede at se, om den kunne hjælpe borgere med at udfylde ansøgninger til enkeltydelser på en nemmere måde. Løsningen er særligt målrettet socialt udsatte borgere.



Realisering af GenAI brugsscenarier

GenAI i den borgerrettede
kommunikation.

Realisering af GenAI brugsscenarier

Kigger man på borgerrejsen og de 3 kommunikative udviklingsbrud, som følger med udviklingen af GenAI, opstår der som beskrevet en lang række muligheder, der kan gøre det nemmere at være borger i Danmark. At gå fra idé til konkret løsning og realiseret gevinst, rummer dog fortsat en længere række udfordringer.

De kommende sider beskriver samlet set de emner, som det offentlige skal tage stilling til, hvis man ønsker at udvikle og realisere gevinster fra de beskrevne eller andre GenAI brugsscenarier:

- 1. Gevinsterne:** Kortlæg potentialet for borgere, medarbejdere og kommunen. Kortlæg hvor mange borgere, der vil opleve en forbedring.
- 2. Juridiske og etiske hensyn:** Foretag en risikovurdering og evt. en konsekvensvurdering ud fra typer af data, der behandles. Vurder også de etiske implikationer – både de positive og de negative.
- 3. Organisering:** Vurdér om I selv har de nødvendige kompetencer i egen kommune, eller om I skal gå sammen med andre. Sæt den nødvendige ledelseskraft bag.
- 4. Teknologi og adgang til data:** Vælg det bedste teknologiske setup (se side 42), så opsætning matcher gevinster, jura, etik og organisering. Krav til behov for data til at træne GenAI løsningen bør overvejes nøje. Hertil om løsningen kan køre på en åben kommerciel løsning, hvis det er tilstrækkeligt, eller om der er behov for løsninger med større sikkerhed. Dette vil ofte være tilfældet.

1. Gevinsterne – den potentielle effekt for borgerne - 1

At beskrive de ønskede gevinster at et GenAI brugsscenarie handler om at beskrive den positive forskel mellem i dag og en ønsket fremtid, hvor brugsscenariet er realiseret i virkeligheden. Det kan være svært at lave præcise estimater af alle gevinster på forhånd. Start derfor med at udvikle estimater, og revider dem løbende. Tag stilling til:

Volumen: Estimering af den reelle målgruppe, der vil kunne få gavn af brugsscenariet og den reelle volumen. Eksempler fra de fem scenarier:

- **GenAI Borgerguiden:** Hvor mange vil foretrække en chatbot frem for hjemmesidens normale navigation eller telefon? Hvor tit bliver der spurgt uden for normal åbningstid?
- **GenAI Ansøgningsassistenten:** Hvor mange ansøger i år om det vi vil bruge AI til?
- **GenAI Referenten:** Hvor mange samtaler kunne referenten bruges til? I hvilke situationer og ift. hvilke borgere?
- **GenAI Formidleren:** Hvor mange breve sender vi ud årligt, som borgeren ikke åbner eller ikke forstår?
- **GenAI Læringsmiljøet:** Hvor mange udebliver fra samtaler pga. angst for personligt møde? Hvor mange udsatte mangler træningsbaner?

Kvalitative gevinster for borgeren: Beskriv den kvalitativ forbedring, som scenariet indebærer. Hvilket problem fjerner det eller hvilket behov opfylder det, som ikke dækkes i dag? Eksempler fra de 5 scenarier:

- **GenAI Borgerguiden:** At borgeren får afdækket sit behov og finder frem til rette sted i det offentlige første gang.
- **GenAI Ansøgningsassistenten:** At borgeren får ansøgt korrekt og inden for frister.
- **GenAI Referenten:** At referatet ligger klart når samtalen er færdig, og det er tydeligt for borgeren, hvad der er aftalt. At sagsbehandler er nærværende.
- **GenAI Formidleren:** At borgeren forstår brevet og kan handle rettidigt.
- **GenAI Læringsmiljøet:** At borgeren får hjælp og er tryk i mødet med kommunen.

1. Gevinsterne – den potentielle effekt for borgerne - 2

Kvalitative gevinster for medarbejderen: Beskriv den kvalitative forandring, som brugsscenariet udgør for medarbejderen. Eksempler fra de fem scenarier:

- **GenAI Borgerguiden:** Bedre forberedte borgere og færre trivielle henvendelser.
- **GenAI Ansøgningsassistenten:** Flere korrekte ansøgninger og færre tilbageløb, hvor fejl og mangler skal rettes.
- **GenAI Referenten:** Øget fokus på samtalerne og den egentlige sagsbehandling.
- **GenAI Formidleren:** Kunne skrive godt og på en måde som borgeren forstår.
- **GenAI Læringsmiljøet:** Kunne lykkes med sine planlagte samtaler med borgerne og at kunne give dem hjælp.

Effektivitetsgevinster: Antal hændelser (anvendelsessituationer) gange sparet tid. For de fem scenarier er afsættet **volumen** fra forrige side gange tid:

- **GenAI Borgerguiden:** Volumen gange tid på at besvare henvendelser.
- **GenAI Ansøgningsassistenten:** Volumen gange tid på at vejlede og returnere ansøgninger med mangler og fejl.
- **GenAI Referenten:** Volumen gange tid på at skrive referat.
- **GenAI Formidleren:** Volumen gange den tid der bruges på at forklare en borger, hvad der står i brevene.
- **GenAI Læringsmiljøet:** Volumen gange sparet tid på at genbooke møder.

2. Juridiske og etiske hensyn

Når en GenAI løsning skal tages i brug, er det et krav at man som offentlig organisation gennemfører en risikoanalyse ([Datatilsynet: Brug af kunstig intelligens i den offentlige sektor, 2023](#)). Dertil er det vigtigt at huske, at brugen af AI generelt kan kræve særskilt hjemmel i lovgivningen. Som hovedregel altid ift. beslutningstagning. Arbejd derfor med følgende, når I skal vurdere juridiske og etiske hensyn i arbejdet med AI løsninger:

Behov for risiko- og konsekvensanalyse

En risiko- og konsekvensanalyse bør tage stilling til:

GDPR: Hvis der behandles personoplysninger, så gælder GDPR's krav om lovlighed, rimelighed og gennemsigtighed.

Lov om forbud mod forskelsbehandling: Konkret behov for løbende fokus og evaluering af eventuelle bias i sprogmodellerne.

Lov om retssikkerhed og forvaltningsloven: Det skal sikres, at løsningerne ikke kompromitterer borgerens retssikkerhed.

AI Forordningen skelner mellem systemer i udvikling og i drift: Et system i udvikling kan basere sig på en generel sprogmodel. Her skal der gennemføres en risikovurdering. I drift skal systemet løbende overvåges og fejlrettes.

Krav til hjemmel

Følgende bør undersøges, når der skal vurderes krav til hjemmel:

AI som støtteværktøj: Hvis AI bruges til at give generelt vejledning og information til borgerne, fx chatbots, så kræver det ikke en specifik hjemmel, så længe chatbotten handler inden for kommunens myndighedsområde.

AI til beslutningsstøtte: Hvis AI bruges til beslutningsstøtte (fx tildeling af sociale ydelser og godkendelse af byggetilladelser), kræves der en eksplicit lovhjemmel.

AI i informationsindsamling: Hvis AI bruges til at indsamle, analysere eller strukturere data som led i sagsbehandling, fx en GenAI Referat, kræver det, at sagsbehandlingen sker inden for de rammer, der allerede er hjemlet i loven.

3. Organisering

Når I ønsker at organisere jer omkring at realisere ét eller flere GenAI brugsscenarier alene eller med andre, bør I overveje følgende:

Kompetencer: Behov for *forretningsmæssige* kompetencer. Medarbejdere, ledere og konsulenter skal kende de faktiske arbejdsgange og opgaver i detaljer, og skal kunne vurdere om generativ AI er den rigtige løsning. *Juridiske* kompetencer, der kan tage stilling til etiske og juridiske hensyn. Til sidst *tekniske* kompetencer, der selv eller med leverandører kan udvikle løsninger, der indfrier potentialer og tager højde for etiske og lovmæssige forhold. Skal være i stand til løbende at forbedre datagrundlag, at finetune modeller og sikre transparens i det, GenAI løsningerne producerer.

Ledelseskraft: Behov for ledelseskraft når AI-projekter igangsættes. Ledelsen skal sikre egen tid, at ressourcer bliver afsat og at sammensætte et hold, der kan vurdere risici og gevinster.

Investering: Er investeringen og kompleksiteten så lav, at I selv kan håndtere og realisere scenariet, eller er det så stort, at I må gå sammen med flere eller alle kommuner? Flere af eksemplerne i rapporten er udviklet på tværs af kommuner.

4. Teknologi og adgang til data

Overvej til sidst hvilke krav til data samt om der er adgang til nok data, når GenAI løsningen skal trænes. Hertil hvilke krav, der skal stilles til det tekniske setup. Der findes grundlæggende fire teknologiske setups:

Åbent setup: Afvikling af løsning på åbne kommercielle tjenester, som fx Gemini, ChatGPT., Claude, Perplexity mv. Kræver at der ikke udveksles eller bruges persondata i løsningen. Anvendelig til fx bedre brevskebeloner, webtekster, vejledninger m.v. Eller fx til udkast til breve.

De følgende tre løsninger bruges når der er brug for en mere dedikeret løsning og hvor der behandles persondata i forskellige niveauer og risici:

Afskærmet setup i skyen: Afvikling af løsninger i en afskærmet cloud-løsning, fx Microsoft Azure, med opbevaring af data i EU/EØS. Aflaster drift af servere.

Setup i eget miljø: Kan generelt ikke anbefales da det kræver et omfattende driftsetup, men vil evt. kunne være en løsning for store kommuner eller i samarbejde med andre kommuner.

Setup hos fagsystemleverandør: Afvikling af løsning hos en fagsystemleverandør. Kommunens har ansvar for, at løsningen er lovlige og transparent.

Sådan kommer du i gang

Ønsker man som offentlig organisation at udvikle en GenAI løsning, er det først og fremmest nødvendigt, at man som ledelse er nysgerrig på borgernes møde med det offentlige, og ikke mindst på at forstå, hvor det offentlige opleves som komplekst, og hvor borgere oplever frustrationer. Ikke mindst hos de borgere, der har sværest ved at udtrykke egne behov eller at finde rundt. Et borgercentrisk perspektiv er nødvendigt, hvis man ønsker at udforske ny teknologi og den værdi, det kan skabe for borgere.

Ønsker man at gå i gang, kan man bl.a. lade sig inspirere af følgende værktøjer:

- + **Brug KL's guide til servicedesign** til at forstå borgernes behov og udvikle brugerrejser, der forbedrer kommunikation med borgerne med GenAI: [KL's guide til servicedesign](#).
- + **Brug Digitaliseringsstyrelsens metodebank til gode brugeroplevelser** til at sikre god brugerinddragelse og udvikling af løsninger, der opfylder borgernes behov: [Metodebank til gode brugeroplevelser](#).
- + **Brug Digitaliseringsstyrelsens vejledning til leverandørsamarbejde** til at stille de rette krav til leverandørsamarbejde: [Stil krav til leverandører](#).



Bidragssydere – Tak til

De deltagende kommuner, leverandører,
KL og andre samarbejdspartnere

GenAI i den borgerrettede
kommunikation.

Tak

Kommuner:

- Aabenraa Kommune.
- Aalborg kommune.
- Aarhus Kommune.
- Egedal Kommune.
- Gentofte Kommune.
- Holbæk Kommune.
- Københavns Kommune.
- Roskilde Kommune.
- Rødovre Kommune.
- Syddjurs Kommune.
- Sønderborg Kommune.
- Tårnby Kommune.

Leverandører:

- Applai.
- Candeno.
- Cbrain.
- Droids.
- Fellowminds.
- Raffle.
- Systemtic.
- Trifork.
- 2021.ai.

Andre samarbejdspartnere:

- ATP.
- DareDisrupt.
- Digitaliseringsministeriet.
- Digitaliseringsstyrelsen.

LEAD+KL



Bilag - andre brugsscenarier

Andre – ikke prioriterede brugsscenarier fra
workshop med kommunerne

GenAI i den borgerrettede
kommunikation.

GenAI på mit overblik og digital post.

Problem for borgeren.

Borgere modtager og skal forholde sig til kommunikation fra det offentlige på Mit overblik og i Digital Post, men ofte ved borgere ikke hvorfor man skriver, og indholdet er svært at forstå.

Behovet, der skal opfyldes.

Behov for at forstå hvorfor det offentlige kommunikerer til borgeren, hvad det handler om, og hvad man som borger evt. skal gøre.

Løsningsforslag: Integrer GenAI på mit overblik og i digital post.

En integreret GenAI assistent på Mit Overblik samt i Digital Post, alternativt et link til en chat/voice bot i brevet / kommunikationen, som kan hjælpe borgeren med at forstå hvorfor de modtager kommunikationen, hvad det handler om samt hvad de skal gøre. Assistenten giver mulighed for at man kan prompte spørgsmål via. tekst eller naturligt sprog til indholdet i den digitale post, og assistenten er i stand til at sammenholde brevets indhold med tidligere digital post.

GenAI oversætter mellem sprog.

Problem for borgeren.

Borgere modtager kommunikation / kommunikerer med medarbejdere hvor dele af kommunikationen tabes pga. manglende sproglige kundskaber hos enten borgere eller medarbejdere. Ofte behov for assistance fra tolk, hvilket er dyrt og tidskrævende.

Behovet, der skal opfyldes.

Behov for oversættelse af kommunikation fra det offentlige imellem forskellige sprog for at sikre at borgere får rette informationer og ydelser. Øjeblikkelig, realtime oversættelse.

Løsningsforslag: GenAI der kan oversætte samtaler i realtid.

En GenAI assistent der både kan oversætte sprog i realtid i tale imellem fx borgere og medarbejdere i borgerservice, men som også kan oversætte tekst til tekst ifm. fx breve eller tekst til tale for fx ordblinde. I alle scenarier kan GenAI assistenten oversætte både på tværs af sprog men også med mulighed for at simplificere komplekse beskeder.

GenAI til bedre webtilgængelighed.

Problem for borgeren.

Svært at gøre breve m.v. webtilgængelige. Både kompliceret, kræver kompetencer og er tidskrævende.

Behovet, der skal opfyldes.

Borgere med synshandicap eller andre læsevanskeligheder skal kunne læse kommunikation på web.

Løsningsforslag: GenAI til bedre webtilgængelighed.

En GenAI assistent der automatisk konverterer breve, så de er webtilgængelige. Du uploader dokument, og så bliver det automatisk webtilgængeligt.

GenAI avatar til hjælp i receptioner.

Problem for borgeren.

Borgerne, der fysisk møder op i vores tilbud fx bibliotek eller svømmehal, mødes tit af en skrankeløs indgang. Der er derfor ikke altid nogen at spørge eller finde hjælp hos (det er typisk i specifikke tidsrum, fx på bibliotek - hvor der i svømmehaller altid er nogen, men ikke i indgangen).

Behovet, der skal opfyldes.

Behov for at kunne finde rundt, regler, retningslinjer, priser, at finde noget bestemt, at afgive information om ankomst m.v.

Løsningsforslag: GenAI avatar til hjælp i receptioner.

En AI assistent på en skærm som man kan stille spørgsmål i naturligt sprog eller via tekst. AI assistenten kan svare borgere og samtidigt få indsigt i problemstillinger som ikke formidles godt nok samt ofte stillede spørgsmål m.v.

GenAI fortæller borgere, hvad de er berettigede til.

Problem for borgeren.

Borgere kender ikke deres rettigheder og bruger tid og energi på ansøgninger imens medarbejdere bruger tid på at hjælpe. Borgeren forstår ikke processer og lider retstab fordi de ikke får søgt de ydelser, de faktisk har ret til.

Behovet, der skal opfyldes.

At borgere ved hvilke ydelser de er berettigede til og at de får dem søgt og godkendt.

Løsningsforslag: GenAI fortæller borgere, hvad de er berettigede til.

En GenAI assistent der kan tilgå data om borgeren og minde dem om, at de måske er berettiget til en eller flere ydelser. Særligt på objektive ydelser kan systemet selv indhente det data, der er nødvendigt for ansøgningen. Borgeren skal blot give samtykke. Formålet er at vende processen om.

GenAI hjælper borgere med at ansøge om fuldmagter.

Problem for borgeren.

Mange borgere er forvirrede over fuldmagter – både hvordan man får dem og hvordan de kan bruges. Skaber stor frustration.

Behovet, der skal opfyldes.

At kunne få fuldmagter samt at bruge dem til det, der er behov for.

Løsningsforslag: GenAI hjælper borgere med at ansøge om fuldmagter.

En AI assistent der oversætter og nedbryder kompleksiteten omkring fuldmagter for borgere, både når der skal ansøges og når de skal anvendes.