

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.