

Potentialer for Kunstig Intelligens i Svendborg Kommune

*”Du har fortsat ansvaret, du er
ikke erstattet, du er forstærket”*

*Jan Damsgaard, Professor,
Institut for digitalisering, Copenhagen Business School*



Svendborg
Kommune

Budgetmappe 2024

Nærværende notat skitserer rammerne for kunstig Intelligens (AI) som digitalt redskab i Svendborg Kommune, status på ibrugtagning i kommunen samt forslag til prioritering for den videre ibrugtagning i kommunen.

Notatet er efterspurgt af Økonomiudvalget ifm. budgetprocessen for 2025.

AI er en nye teknologi, i rækken af teknologier, der giver mulighed for at nytænke, hvorledes kommunerne med arbejdskraftudfordringer løfter kerneopgaverne i fagområderne, samtidig med at borgernes og virksomhedernes forventninger til hvordan kommunen møder og samarbejder med dem digitalt stiger.

Der er en stor nysgerrighed på teknologiens muligheder i forhold til opgaveløsning og effektivisering. Der er pres på velfærd, økonomi, klima og rekruttering, som demografiudviklingen skaber, og her er øget brug af teknologi som kunstig intelligens og bedre brug af data en del af problem løsningen.

Potentialet forventes at være stort, men samtidig rummer teknologien udfordringer i forhold til at håndtere idriftsættelse, data, jura og etik.

Indholdsfortegnelse:

- Hvad er Kunstig Intelligens (AI)? s. 4
- Udfordringer ved brugen af AI s. 7
- Nationale AI Signaturprojekter s. 9
- Potentialer for AI i Svendborg Kommune s. 12
 - Allerede ibrugtagne AI s. 13
 - Generativ AI s. 14
 - AI Signaturprojekter s. 14
- Konklusion s. 15

I en tid hvor kunstig intelligens er i konstant udvikling, er det afgørende politisk at have et fælles udgangspunkt for en videre fremadskuende dialog så det er muligt at navigere i de uundgåelige strategiske valg omkring tilgangen til AI i egen kommune.

Med den modenhed AI har i kommunal kontekst – kan investeringerne for forretningen overstige værdien ved ibrugtagningen af teknologien.

Det er derfor afgørende politisk at vurdere den ønskede tilgang til AI implementering i egen kommune

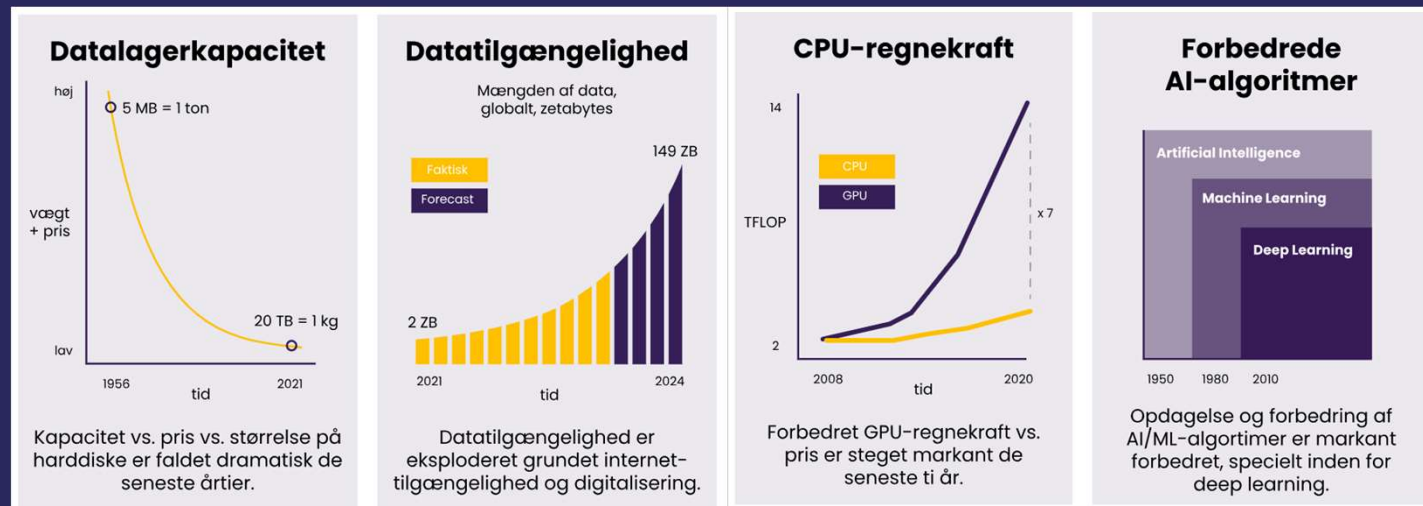


Hvad er Kunstig Intelligens (AI) ?

AI står for den engelske betegnelse Artificial Intelligens (på dansk Kunstig Intelligens).

Kunstig intelligens er systemer baseret på algoritmer - dvs. matematiske formler - der ved at analysere og finde mønstre i data kan identificere den mest hensigtsmæssige løsning. Langt de fleste systemer varetager specifikke opgaver på afgrænsede områder, fx til kontrol, forudsigelse og vejledning. Teknologien kan udformes til at tilpasse sin adfærd ved at observere, hvordan omgivelserne påvirkes af tidligere handlinger (Kilde: OECD og EU-kommissionen, 2018).

Det er først inden for de seneste år, at det er blevet muligt at realisere mange af mulighederne med kunstig intelligens, at de kan anvendes i en kommerciel sammenhæng. Der er primært fire årsager til dette skift i anvendeligheden:



AIDenmark.dk

Samlet set har det betydet, at AI-teknologier er blevet meget mere tilgængelige end for bare få år siden.

Generativ AI

De seneste års store opmærksomhed på chatbots som ChatGPT, Bard og Bing har gjort begrebet AI synonym med *generativ AI systemer*. Men generativ AI er blot "seneste skud på stammen" af AI.

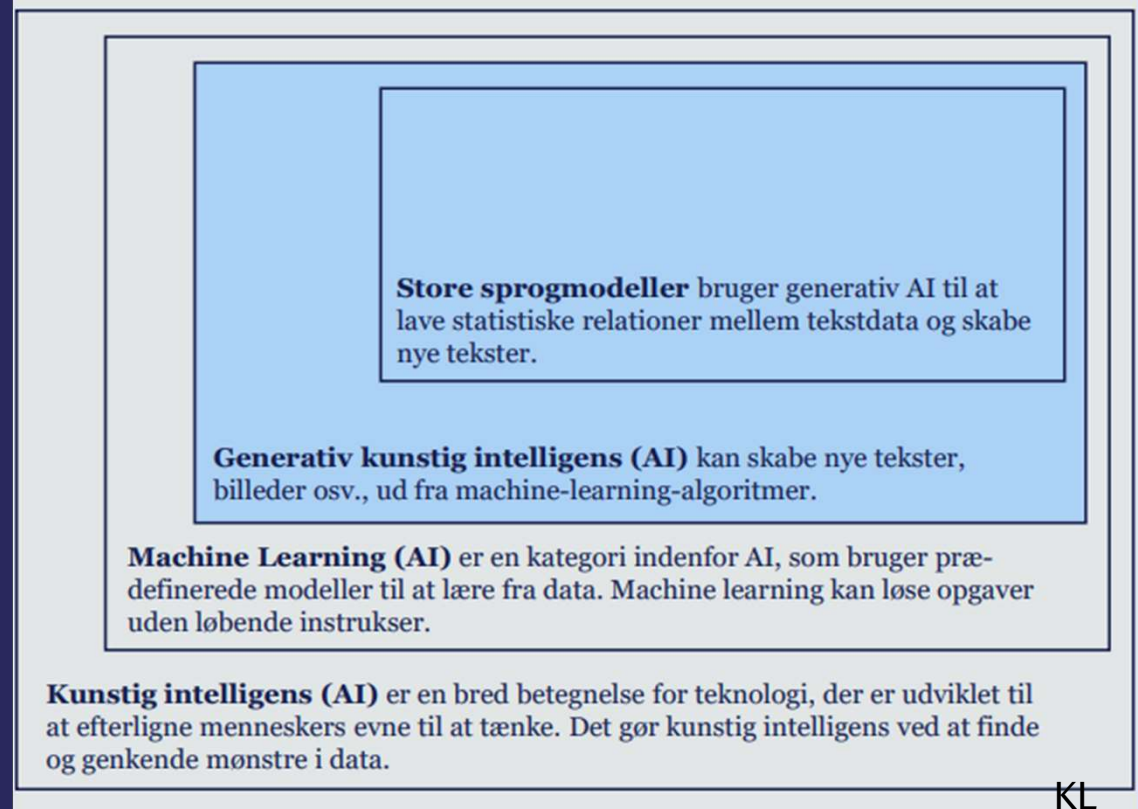
Hvad er generativ AI?

Generativ AI er en type af kunstig intelligens, der kan skabe nye tekster, billeder, lyd, videoer etc., som ingen har set før. Flere tjenester bruger generativ AI til at skabe nyt indhold. Fx kan Dall-E skabe nye billeder, og ChatGPT kan skabe nye tekster. Dette gøres ved at indtaste en 'prompt', hvor man giver modellen et input, som modellen reagerer på og bruger til at løse den opgave, man har bedt om.

Hvad er store sprogmodeller?

Store sprogmodeller er en særlig type af modeller inden for generativ AI. Sprogmodeller er trænet på store mængder af tekst, som gør, at de kan lave statistiske relationer mellem ord. Det gør, at sprogmodeller kan skabe ny tekst, opsummere en tekst, og bredt set reagere på det prompt, som man giver. Store sprogmodeller indgår fx i GPT-4, som er bag chatbotten, ChatGPT, og i PaLM2, som er bag chatbotten, Bard

Figur: Fra kunstig intelligens til generativ AI og store sprogmodeller

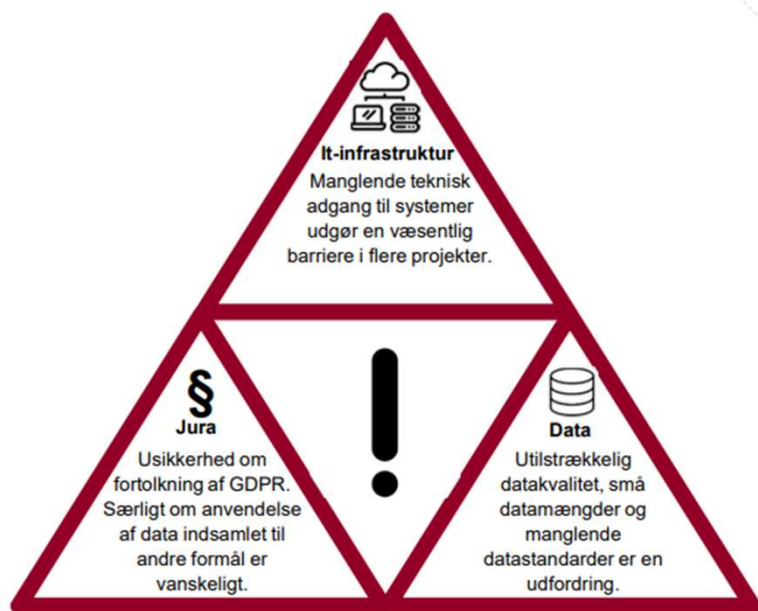


FÆLLES FOR ALLE TYPER AF AI

- **AI er baseret på sandsynlighedsmodeller**
 - AI-modellerne kan være mere eller mindre præcise, men de vil fejle af og til.
- **AI bygger på data, og AI er i høj grad automatisering**
 - AI bygger på systemintegration, datamanagement, datakvalitet og eksistensen af - eller adgang - til data.
- **AI er ikke et "Quick Fix"**
 - AI skal trænes. AI skal testes. AI skal sikres ift. legalitet, it-sikkerhed, etik, og driften skal overvåges og evalueres.
- **AI er – *indtil videre isoleret set* – udfordret på levering af værdi sammenholdt med behovet for investering - men giver altid læring!**
 - AI kræver et øko-system for data med et "tech" udviklings- og driftsmiljø, som man sjældent har før man starter: Nye mindset, nye kompetencer, nye samarbejder, nye investeringer!

AI påvirker alle processer og tjenesteydelser – om ikke i dag, så snart!

Udfordringer ved ibrugtagning af AI



Erfaringerne fra Regeringens, KLs og Danske Regioners AI-signaturprojekter peger på flere områder, der på tværs af AI-projekterne har været centrale for succesfuld implementering, men samtidig har udgjort en udfordring i offentlig kontekst. Udfordringsområderne kan genkendes fra øvrige IT-projekter – men særlig adgang til og anvendelse af data skiller sig ud som den væsentligste udfordring for AI-projekter. Det skiller sig ud på tre områder, hvilket omfatter **it-infrastruktur, dataområdet og jura**.

- **It-infrastruktur.** En betydelig udfordring, som lidt over halvdelen af projekterne har oplevet, omhandler **manglende teknisk adgang til data** i eksisterende systemer. Udfordringen kan fx skyldes, at systemet ikke er bygget til dataudtræk, eller at man skal betale en leverandør for adgang til egne data.
- **Jura.** Den største oplevede udfordring vedrører **usikkerhed om fortolkning af lovgivningen om brugen af AI**. GDPR-forordningen har været gældende siden d. 25/5-2018, og forordningen gælder i sagens natur også i forhold til AI-løsninger, men her suppleres den af EU AI Forordningen, en fælleseuropæisk reguleringsmekanisme. Forordningen skal sikre, at AI-løsninger respekterer europæiske værdier og regler. Det vil sige, at AI-løsninger skal være sikre, transparente, ikke-diskriminerende og bæredygtige.
- **Dataområdet.** Flere projekter oplever udfordringer med **utilstrækkelig datakvalitet, små datamængder og manglende datastandarder**. Det kan fx skyldes, at data er ustruktureret, eller at den enkelte myndighed ikke selv råder over tilstrækkelige mængder data inden for fagområdet. Fx kan navngivning af ensartet data variere fra afdeling til afdeling, hvilket medfører, at sammenstilling af data vanskeliggøres.

Yderligere tre udfordringsområder af særlig relevans i offentlig kontekst

AI-systemer skal være gennemsigtige, og deres beslutninger skal kunne forklares og retfærdiggøres for at opretholde borgernes tillid. Brugen af AI kan dog udgøre en udfordring for den enkelte medarbejder, da databehandlingen bliver så kompleks at medarbejderen reelt ikke kan forklare hvordan AI-systemet er nået frem til resultatet. AI-systemerne bliver en "Black box" for medarbejderne, de ikke kan redegøre for brugen af overfor borgerne.

**Etik
og
Transparens**

Der er behov for en række specifikke kompetencer og ressourcer, for at medarbejderne kan arbejde effektivt med AI. Teknisk set skal medarbejderne have grundlæggende IT-kendskab, forståelse for data anvendelse og forståelse for AI-teknologier som maskinlæring. Organisatorisk er det vigtigt decentralt med kompetencer inden for *projektledelse* til at planlægge og styre AI-projekter samt *forandringsledelse* for at kunne håndtere de nødvendige organisatoriske ændringer AI-projekter er *organisationsforandringsprojekter*, der, med AI systemernes nuværende modenhed, kræver en høj villighed for fejl – og det kræver en tydelige og nærværende ledelse. Samtidig kræver afprøvning af AI, en digital kreativitet, der endnu er uvant i kommunal kontekst.

**Kompetence-
udvikling**

Som med alle nye digitale redskaber kan umodenheden af redskabet tidligt i udviklingsprocessen kræve større økonomiske og implementeringsmæssige ressourcer end den konkrete effektiviseringsgevinst ved ibrugtagningen af redskabet. For større kommuner kan der trods modenhedsudfordringerne tidligt høstes en volumenmæssig gevinst ved nogle redskaber, som ikke sammenligneligt kan høstes i mindre kommuner. Derfor er gevinsten ved alle AI-redskaber ikke ens for alle kommuner. For at kunne sikre fokus på de rette redskaber kræves ressourcer centralt og decentralt til at udforme en fyldestgørende for analyse af redskaberne, samt en ledelsesmæssig opbakning til "små og hurtige" afprøvninger, til vurdering af gevinsterne.

**Økonomiske
investeringer**

AI Signaturprojekter

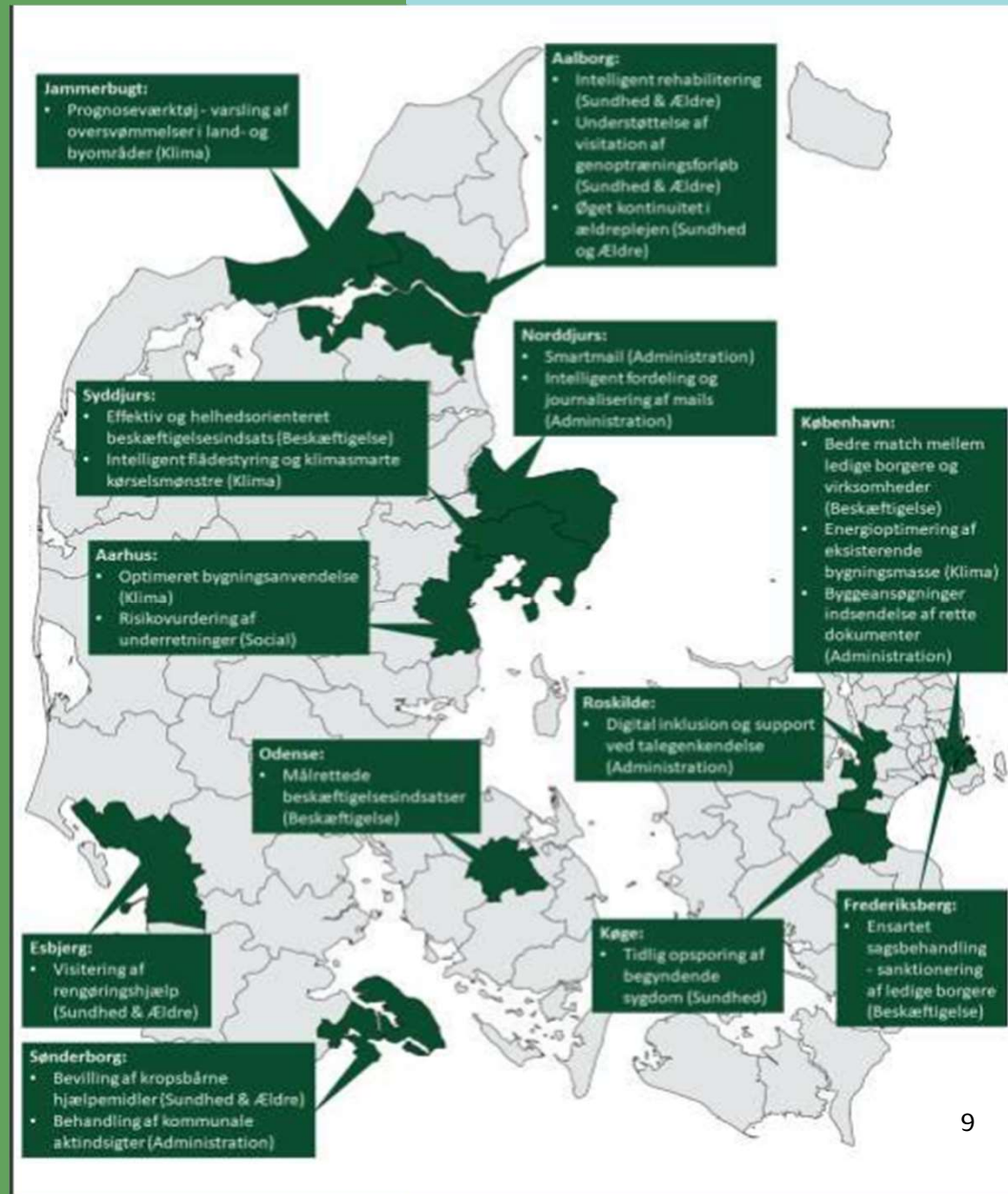
Regeringen, KL og Danske Regioner oprettede ved aftalen om kommunerne og regionernes økonomi for 2020 en investeringsfond, til støtte af afprøvning af nye teknologier i den offentlige sektor gennem signaturprojekter.

Investeringsfonden har frem til nu støttet i alt 40 signaturprojekter, der skal afprøve anvendelsen af kunstig intelligens i den offentlige sektor. De enkelte projekter er aftalt mellem regeringen, KL og Danske Regioner i forbindelse med de årlige økonomiaftaler. Fokus er på at udnytte de muligheder som kunstig intelligens giver, men samtidig også på at gøre os klogere på de begrænsninger og udfordringer, der er i forbindelse med anvendelsen.

AI-signaturprojekter afsluttes i år med en samlet evalueringsrapport som forventeligt udkommer i Q3 2024.

Kommunernes Landsforening har etableret et landkort over kommunale AI-projekter. KL ønsker med AI-landkortet at give et overblik over kommunale AI-løsninger. Både de løsninger som er i drift og ikke er i drift, da der kan være meget læring at hente i kommunernes erfaringer fra såvel vellykkede som mindre vellykkede AI-projekter. AI udgør en teknologi i så hastig udvikling at fælles afprøvninger og erfaringsdeling kommunerne imellem vil blive afgørende for at realisere gevinsterne af teknologien. Svendborg Kommune er med i "Det Fælles Fynske IT Samarbejde", hvor der er fokus på styrket samarbejde om kunstig intelligens.

KLs landkort rummer AI-signaturprojekterne og udvides løbende med øvrige kommunale AI-projekter.



Yderligere AI projekter

Offentlig/privat samarbejde:

Nogle af de større leverandører er meget nysgerrige på at udvikle AI løsninger ind i de centrale fagsystemmer kommunerne benytter. Flere kommuner prioriterer at afsætte ressourcer til at indgå i udviklings samarbejdet. Svendborg Kommune har deltaget i en afdækning af AI-ønsker ift. vores nuværende ESDH system. Mange af leverandørens fremlagte tanker ville resultere i effektivisering af arbejdsgange hos os – men deltagelse i og understøttelse af udviklingsarbejdet sammen med leverandøren vil kræve ressourcer af både centrale og decentrale enheder i Svendborg Kommune - ressourcer der ikke er allokeret på nuværende tidspunkt.

Egen udvikling:

De større kommuner har strategisk valgt at have centrale udviklingsafdelinger hvor teknikere udvikler digitale løsninger efterspurgt af organisationen. Dette har Svendborg Kommune ikke tidligere prioriteret. For at kunne udvikle AI-systemløsninger kræves komplekse tekniske færdigheder, som kan være vanskelige at rekruttere og fastholde. Med disse kompetencer i organisationen kan der smidigere udvikles skræddersyet løsninger til fagområdernes behov som samtidig passer ind i den lokale IT-arkitektur og tilpasset den lokale datakvalitet. Udbredelsen af egne AI-løsninger vil ske betydelig hurtigere end nu, men vil også generere en opgaveforskydning ift. drift og vedligehold af disse egne udviklede løsninger, samt centrale udgifter til tekniske komponenter til understøttelse af udviklingen.



KL fremhæver nedenstående to Signaturprojekter samt tre af de øvrige AI-projekter (også fremlagt på KØF 2024) som eksempler på succesfuld implementering af AI i kommunal kontekst.

To eksempler på afsluttede signaturprojekter der har opnået mærkbare gevinster, som andre myndigheder kan lade sig inspirere af

Intelligent fordeling og journalisering af mail kan give borgere hurtigere sagsbehandling



Norddjurs Kommune har i samarbejde med to andre kommuner udviklet og idriftsat en algoritme, der kan sortere den indgående digitale post. Kommunen har ved anvendelse af løsningen oplevet en reduktion i den tid, der bruges på fordeling af posten på cirka 66 pct. i forhold til tidligere. Løsningen understøtter derudover, at de rigtige medarbejdere modtager relevant post i første omgang, hvilket sikrer øget fortrolighed.

NB: Ved den nationale overgang til Næste Generation Digital Post i 2023 optimerede Svendborg Kommune på kontaktstrukturen for henvendelser fra borgere og øvrige samarbejdspartnere – samt den interne automatiske fordeling indkommen digital post. Fordelingen af post optimeres løbende af den interne netværk af medarbejdere med ansvar for digital post. Svendborg Kommune vurderer derfor allerede at have de nødvendige digitale redskaber til effektiv postfordeling.

Intelligent rehabilitering og målrettet tilbud til borgere



Aalborg Kommune har udviklet en prototype på et beslutningsstøtteværktøj til sagsbehandling af rehabiliteringsforløb blandt ældre borgere. Projektet viste, at den kunstige intelligens var i stand til at forudsige, om et træningsforløb i forbindelse med bevilling af et hjælpemiddel ville kunne gavne en borger. Der arbejdes nu på idriftsættelse af løsningen. En analyse har vist, at for hver time, den ældre borger træner, kan kommunen skære cirka 10 timers hjemmepleje årligt.

NB: Der afventes endnu konkrete erfaringer fra idriftsættelse

KUNSTIG INTELLIGENS (AI) MED DOKUMENTERET EFFEKT

Faxe Kommune: AI revolutionerer vedligeholdelsen af veje

Med billeder taget med mobiltelefon i forruden, kunstig intelligens og tilhørende dataplatform får vejmyndigheder en objektiv og effektiv løsning til at prioritere, koordinere og dokumentere det kort- og langsigtede vedligehold.

Vejene er blandt kommunens mest værdifulde aktiver. En gennemsnitlig kommune har for over en halv milliard i såkaldt vejkapital. Ved at kunne handle mere proaktivt, kan kommunen forlænge vejenes levetid og minimere trafikfarer. Hvor meget? Det er svært at kvantificere præcist, da det afhænger af, hvad kommunen ellers ville have gjort.

GEVINSTER

Med kunstig intelligens er det muligt at halvere omkostninger til vejkapitalvurderinger, som ved tredjeparter koster ca. 1 kr. pr. meter. Samtidig kan kommunen få foretaget registreringer hyppigere og med mere end dobbelt så mange kategorier; herunder udslidte vejovergange, skilte der er falmende, vejkanter der mangler grus, og meget mere, som ellers ikke er med. Hvor det menneskelige øje, kun kan holde øje med et vist antal objekter på samme tid, har en computer ikke samme begrænsning, og den mister heller ikke koncentrationen.

NB: Svendborg Kommune har valgt at udlisitere denne opgave – og har derfor ikke en sammenlignelig organisering til at kunne overføre potentialerne fra Faxe Kommune.

Aarhus Kommune: AI-understøttet optimering af anvendelsen af kommunale bygninger

Projektet skal reducere energi- og CO₂-forbrug i folkeskolerne ved at samle aktiviteter gennem intelligent lokaleallokering ved brug af bygningsdata, IoT-løsninger og kunstig intelligens. Afsættet har været folkeskoler i hhv. Syddjurs, Favrskov og Aarhus.

Resultaterne af den første version af platformen er lovende i forhold til reduktion af elforbruget. I den efterfølgende fase skal der også arbejdes med mere effektiv udnyttelse af kvadratmeter.

Potentialeberegningen for en opskaleret implementering af intelligent lokalestyring i alle danske folkeskoler viser et stort økonomisk besparelsespotentiale på ca. 145 mio. kr. og en klimamæssig gevinst på ca. 7.000 tons CO₂.

NB: Svendborg Kommune benytter allerede IoT til måling af indeklima niveauer og bygningstilstande.

Gribskov Kommune: AI-drevet vagt og ruteplanlægning i ældreplejen og på sundhedsområdet

Der er en forventning om, at vagt- og ruteplanlægning er områder med et væsentligt potentiale for optimering. I Gribskov Kommune er man i gang med at implementere en AI-baseret løsning, som understøtter en mere effektiv vagt- og ruteplanlægning via datadrevne og strømlinede metoder.

Kommunen forventer blandt andet at få en mere sammenhængende og forudsigelig hverdag for både medarbejdere og borgere. Målet er, at få en mere omkostningseffektiv drift, hvor vikarbudgettet kan reduceres og leveringsgraden og borgerkontinuiteten øges.

Ved at anvende datadrevet og AI-baseret planlægning, forventer Gribskov Kommune at reducere plejeudgifter med 4 % i 2024 gennem optimering af medarbejderressourcer og mindre brug af vikarer. Denne tilgang forbedrer også kontinuiteten i hjemmeplejen og arbejdsmiljøet. Endelig opnås et bedre overblik og gennemsigtighed så planlægning løbende kan forbedres.

NB: Der afventes endnu konkrete erfaringer fra idriftsættelse



Potentialer for AI i Svendborg Kommune

Allerede ibrugtagne AI redskaber

Ibrugtagningen af AI har foregået i flere år end de seneste års fokus på generativ AI – og der findes derfor mange eksempler på ibrugtagning af teknologier i Svendborg Kommune, der indgår i den brede betegnelse af AI. Som redegjort for i Digitaliserings-temaet i Budgetmappen for 2024 (https://www.svendborg.dk/sites/default/files/PDF/samlet_seminarmapppe_den_19._september_2023_1.pdf) er teknologier som Internet of Things, virtuelle assistenter samt Robotic Process Optimization (RPA) allerede i brug i Svendborg Kommune.

Internet of Things (IoT) er fællesbetegnelsen for apparater som kan overføre data og som er forbundet til hinanden eller til internettet eller et andet digitalt netværk. Ofte er apparaterne installeret med sensorer, der registrerer lyd, lys, bevægelse, temperatur, kemiske stoffer mv.

I IoT indgår sensorer i skabelsen af et automatiseret og intelligent miljø, hvor bestemte målinger fra sensorerne viderekommunikeres og udløser en given handling.

Anvendelse i Svendborg Kommune: På baggrund af indsamlede data og målinger fra sensorer og apparater kan der opstilles skræddersyede og eventuelt automatiserede handlinger, som udløses når et givet kriterie er opfyldt. I Svendborg Kommunes anvendes dette til eks måling af indeklima niveauer og bygningstilstande (Miljø og Teknik), til at analysere på borgernes behov samt ifm.. automatiske faldsensorer der udløser en alarm, hvis en borger falder (Ældre- og socialområdet)

Virtuelle digitale assistenter (VDA) kendes i dag fra smartphones (fx Siri på iPhones), hvor de gennem en samtale kan løse alt fra simple til mere avancerede opgaver. VDA'er baserer sig på flere teknologier, så som tale- og stemmegenkendelse, tekst-til-tale og deep-learning for at kunne omsætte brugerens tale til et konkret ønske og efterfølgende handling.

Anvendelse i Svendborg Kommune: VDA'ers funktionalitet på dansk har tidligere været begrænset af deres evne til at forstå og tale dansk og begrænsninger til integrering af fagudtryk. Teknologiens modenhed er dog blevet betydelig større indenfor de sidste år. Et eksempel på dette er det digitale læse- og skrivestøtte-system AppWriter som i længere tid har været anvendt på skoleområdet til at understøtte børn/unge med dysleksi. Teknologien er nu så udviklet at den med succes har været afprøvet på Ældreområdet til at understøtte ansatte og ansøgere med læse-, skrive- eller sprogsvækkigheder.

RPA er en software, der udfører de samme handlinger som en medarbejder indenfor simple og rutineprægede arbejdsopgaver. Typisk vil fordelene være at sikre en ensartet og mere effektiv sagsbehandling, øget datakvalitet (ingen indtastningsfejl), bedre arbejdsmiljø i form af færre klik/bedre ergonomi og større sammenhæng mellem forskellige systemer. *Anvendelse i Svendborg Kommune:*

- Social, Sundhed og Beskæftigelse: "den mellemkommunale assistent" som supplement til mellemkommunale refusioner og automatisk indsamling af data fra mange fagsystemer til sikring af korrekt faktureringsgrundlag.
- Staben: egen udvikling af RPA smed HR-arbejdsproces for dagpengerefusion.
- Jobcentret: fakturabehandling på ydelser/aktivering egenudvikling af RPA.
- Automatisk fakturabehandling (Kaunt) er pt. opsat på Biblioteket og i Hjælpe-middelfdelingen. Fungerer via Machine Learning samt RPA.

I de større fagsystemer som Kommunernes Ydelsessystem, Kommunernes Sygedagpengesystem og Kommunernes Pensionssystem har KOMBIT fået integreret automatisering direkte ind i løsningens funktioner. Det giver en ensartet sagsbehandling på tværs af kommunerne, og sagsbehandlingstiden bliver minimeret for den enkelte sagsbehandler. I kommunen er også en udbredt anvendelse af de indbyggede robotløsninger i Outlook – til automatisk fordeling af digital post. Der er også interesse i yderligere automatiseringer tilknyttet specifikke fagsystemer – Nexus (Ældreområdet) og Nova Byg (Miljø og Teknik)



Generativ AI

Svendborg Kommune var som en af de første fynske kommuner klar med anbefalinger for medarbejdernes brug af ChatGPT, og har i 2023 afviklet en række kurser i brug af redskabet. Disse kurser er fortsat i 2024 da der var meget stor interesse for deltagelse.

Der har været undervist i ChatGPT 3.5, som er frit tilgængelig ved registrering med Google Gmail-, Microsoft Mail- eller anden e-mailkonto. I åbne AI redskaber er der ikke for brugeren sporbarhed ift. hvilke og hvordan data hentes og deles ved brug af redskabet.

Enkelte afdelinger har valgt at investere i en opdateret version af ChatGPT (ChatGPT 4), som er en mere udviklet og derfor mere effektiv version af redskabet, men som dog ikke tilføjer yderligere datasikkerhed.

CoPilot/ChatGPT

Microsoft har udviklet et redskab tilsvarende til ChatGPT - CoPilot (tidligere kaldet Bing Chat). CoPilot er en del af Microsofts suite af generative AI løsninger. CoPilot er tilgængeligt for alle via Edge-browsersen og er, som ChatGPT, et åbent AI redskab.

Microsoft tilbyder udover det åbne redskab også en lukket version af CoPilot - *CoPilot with commercial protection*. Denne version af samtaleagenten gør det muligt at sikre at data benyttet i og genereret af redskabet af medarbejderne ikke deles mellem brugerne og heller ikke udenfor organisationen. Det gør det derfor muligt for brugerne i langt højere grad at udforske mulighederne for at benytte redskabet til at løfte deres kerneopgaver samtidig med at data er beskyttet og ikke deles uhensigtsmæssigt.

Svendborg Kommune benytter Microsoft 365 platformen med tilhørende applikationer. *CoPilot with commercial protection* kan dermed, uden yderligere omkostninger end konsulentbistand til nogle tekniske opsætninger, gøres tilgængelig for brugere med E3 licenser. Der er p.t. 2386 stk. E3 licenser i brug - svarende til alle medarbejdere med adgang til Office programmerne (Word, Excel, PowerPoint olign). Disse brugere repræsenterer det administrative lag i kommunen.

For at understøtte medarbejdernes lyst og mulighed for at benytte AI samtaleagenter yderligere i deres arbejde, samt højne datasikkerheden omkring medarbejdernes brug af sådanne AI redskaber, har Direktionen godkendt opsætning og aktivering af *CoPilot with commercial protection*

Afdækning af potentialer for AI i Office-programmerne

Som en del af Microsoft CoPilot suiteen tilbyder Microsoft redskabet *365 CoPilot*. *365 CoPilot* er en funktion indbygget i Microsoft Office-applikationer, der bruger kunstig intelligens til at øge kreativiteten og produktiviteten i Office-programmerne ved eks. at foreslå den bedste layout for brugerens PowerPoint-præsentation, de mest relevante data til en Excel-graf, forbedre grammatik, stavning, tegnsætning, stil, tone og klarhed i Word, eller det mest passende tid til et Outlook-møde.

Svendborg Kommune har i vid udstrækning implementeret Microsoft 365 platformen - i særdeleshed brugen af Office programmerne blandt de administrative medarbejdere. Der forventes derfor at være potentiale ved at tage *365 CoPilot* i brug – dog vil det kræve en større økonomisk investering i opgradering af licenser.

Mange kommuner har vist interesse i afprøvning af *365 CoPilot* men endnu er der ingen offentlige, herunder kommunale erfaringer med den. Svendborg Kommune afventer kommunale erfaringer før investering i *365 CoPilot*.



KLs AI Signaturprojekter samt andre kommunale tiltag med brug af AI

Svendborg Kommune har tradition for i høj grad at tage i anvendelse de teknologier, der af KL anbefales til at være modne til at bidrage til effektivisering i kommunal kontekst. Disse teknologier tages i brug i takt med at de decentrale dele af organisationen vurderer teknologierne relevante i eget fagområde.

En mere opsøgende tilgang til AI anvendelsen i fagområderne løftes i andre kommuner af en central AI-projektleder eller større AI/digitaliseringsenhed allokert til udviklingsinitiativer. Disse ressourcer indsamler aktivt på kommunens vegne erfaringer fra AI signaturprojekterne og andre tiltag i andre kommuner med brug af AI, og sikrer udbredelse til relevante fagområder.

En sådan central ressource vil i langt højere grad kunne være påvirkende i at sikre at fagområderne får kendskab til de nye teknologier samt understøttende i vurdering af potentialerne af teknologierne for det enkelte område.

Afdækning af AI-signaturprojekternes anvendelse i Svendborg Kommunes fagområder vil kræve ressourceafsættelse til en dedikeret ansættelse med fokus på erfaringsopsamling fra nuværende AI-signaturprojekter samt yderligere AI-projekter på KLs AI-landkort – og sparring med fagområderne om muligheder og eventuelle hindringer for anvendelse i eget område.

En sådan ansættelse vil yderligere kunne følge udviklingen i ibrugtagningen af AI i kommunalkontekst i de kommende år, samt bidrage til tilrettelæggelsen af den nødvendige kompetenceudvikling i fagområderne.

Kompetenceudvikling

Digitalisering har i flere år spillet en vigtig rolle ift. at bidrage til at nytænke opgaveløsningen og løse arbejdskraftudfordringerne. AI har potentiale til yderligere at bidrage til både at udgøre en del af en attraktiv ramme for tiltrækning og tilknytning - men kan også danne grundlag for bekymring og kompetenceudviklingsbehov blandt medarbejderne. Det er derfor afgørende med en afbalanceret tilgang, der tager hensyn til både teknologiske og menneskelige faktorer, for at opnå en succesfuld implementering af AI. Dette reflekteres i Svendborg Kommunes fokus på at understøtte udviklingen af den attraktive offentlige arbejdsplads – hvor nye teknologier som AI indgår som afgørende parametre i den nytænkende arbejdsplads' strategiske tilgang til håndtering af rekrutteringsudfordringerne (Den attraktive arbejdsplads, bilag 1). Ovenstående projektansættelse har fokus på afdækning af teknologiens anvendelighed i egen kommune med fokus på teknik og arbejdsgange sammen med fagområderne. Succesfuldt implementering kræver *også* de rette kompetencer hos både ledelsen og medarbejderne – og derfor et tæt samarbejde med HR-afdelingen i tilrettelæggelsen og understøttelsen af kompetenceudviklingen. En dedikeret AI ansættelse vil kunne bidrage ind i arbejdet med kompetenceudvikling, men vil ikke udgøre hele ressourcebehovet for at understøtte den nødvendige kompetenceudvikling.

Konklusion

Det strategiske afsæt for digitalisering i Svendborg Kommune har i mange år været at effektivisere arbejdsprocesser, forbedre servicekvaliteten og optimere ressourceanvendelsen. Målsætningen har været og er fortsat at implementere digitale løsninger, der reducerer manuelle opgaver, forenkler arbejdsgange og skaber bedre kommunikation og samarbejde både internt og med borgerne.

AI er en ny teknologi, i rækken af teknologier, der sammen med andre strategiske HR-tiltag giver mulighed for at nytænke, hvorledes kommunerne løfter kerneopgaverne i fagområderne, samtidig med at borgernes og virksomhedernes forventninger til hvordan kommunen møder og samarbejder med dem stiger.

Anvendelse af AI er på mange måder kendt i kommunal kontekst – men dog meget ukendt ift. generativ AI. Der er fortsat potentialer ved yderligere anvendelse af de kendte AI-teknologier – og der spås store potentialer i form af effektivisering af arbejdsgange samt transformation af kerneopgaven ved brug af generativ AI - men de danske kommunale erfaringer er endnu meget få og peger på, at der er betydelige ressourcemæssige omkostninger ved afprøvning og implementering af AI redskaberne. Dette skyldes både redskabernes endnu manglende modenhed samt kommunernes manglende parathed ift. de forudsætninger der kræves for at udnytte redskaberne – herunder fokus på datakvalitet -styring og - afgrænsning, indsigt i relevante arbejdsprocesser og kompetencer, forståelse af de juridiske rammer samt investering i det nødvendige tekniske fundament.

Udover ressourcebehovet peger erfaringerne fra AI projekterne på behovet for at inddrage nedenstående aspekter af ibrugtagningen af AI redskaberne med i overvejelserne om implementeringslysten.

Som tidligere nævnt er der de juridiske aspekter (*Må vi?*) samt de tekniske overvejelser (*Kan vi?*). I tillæg til disse er der de etiske overvejelser om redskabernes påvirkning på medarbejderne og samarbejdet med borgerne.

AI kan påvirke job-indhold og kan i yderste konsekvens føre til, at jobfunktioner bortfalder eller omlægges. Tilsvarende kan AI gøre den offentlige beslutningsproces uigennemsigtig for borgere og medarbejdere, og for nogle kan AI medføre, at den digitale eksklusion øges.

Omvendt kan AI i nogle situationer fremme muligheden for borgernes deltagelse i beslutningsprocesser og eksempelvis for forståelsen af indholdet i offentlig kommunikation.

I vurderingen af AI redskaberne er der derfor behov for en stillingtagen til påvirkningen af redskabet på medarbejdere og borgere – for at kunne svare på det etiske aspekt - *Bør vi?*

Disse overvejelser udgør tilsammen grundlaget for den strategiske beslutning

- *Vil vi?*

3 tilgange til AI

Valget af strategisk tilgang til AI har betydning for tiltrækning og udvikling af kompetencer til imødegåelse af arbejdskraftudfordringen, kapacitetsopbygning samt etablering af infrastruktur i kommunen.

Det er målet at nærværende notat kan udgøre et grundlag for en politisk stillingtagen til den ønskede tilgang for Svendborg Kommune til AI samt dertilhørende investering af ressourcer. Nedenfor skitseres opsummerende de tre tilgange til AI notatet giver anledning til at vurdere mellem:

Model 1 – Fast follower: Svendborg Kommune har tradition for i høj grad at tage i anvendelse de teknologier, der af KL anbefales til at være modne til at bidrage til effektivisering i kommunal kontekst. Disse teknologier tages i brug i takt med at de decentrale dele af organisationen vurderer teknologierne relevante i eget fagområde. Med nuværende ressourcer følges der, som hidtil, med i de kommende kommunale erfaringer med ibrugtagning af AI – både med udgangspunkt i de nationale erfaringsopsamlinger og netværk, men også med udgangspunkt i fagområdernes egen nysgerrighed og lyst til implementering på baggrund af viden og erfaringer fra faglige tværkommunale netværk.

Model 2 – Dedikeret AI ansættelse: Svendborg Kommune har igangsat en proaktiv tilgang til AI ved ibrugtagning af ChatGPT og Copilot with commercial protection – og kan opnå en endnu mere proaktiv tilgang til AI ved yderligere resourceafsættelse til en dedikeret AI ansættelse til afdækning af potentialer for AI i Office-programmerne samt potentialerne fra de nationale erfaringer (AI Signaturprojekterne samt øvrige AI projekter) i egne rammer. Dette er en tilgang der balancerer fokus på skalering af velafprøvede løsninger med afsøgning af nye muligheder, og fremmer nytænkning af kunstig intelligens ind i flest mulige områder af den kommunale opgaveløsning i Svendborg Kommune.

Model 3 – First Mover: Et højere ambitionsniveau vil afkræve yderligere ressourcer til at udvikle og drive uafprøvede AI-løsninger – og vil betyde en strategisk beslutning om at gå fra "fast followers" til at blive "first movers" på digitaliseringsområdet. Heri vil også indgå fastlæggelse af principper for anvendelsen af AI. Til sammenligning har de kommuner der har deltaget aktivt i Signaturprojekterne bidraget med egenfinansiering til projekterne både i form af økonomiske investeringer startende fra kr. 2. millioner samt egne medarbejder ressourcer hen over projektperioden. Større kommuner understøtter en central udviklingsafdeling til egen udvikling af nye digitale løsninger eller til i endnu højere grad at opsøge og deltage i offentlig/privat nyudvikling.

