



AI-strategi

Frederiksberg Kommune

Januar 2025

Forord

Frederiksberg d. 27. januar 2025

Kære læser,

Kunstig intelligens (AI) er en teknologi fuld af modsætninger. Den har potentialet til at transformere den måde, vi arbejder på og løfte den kommunale service. Samtidig stiller teknologien krav til kommunen etisk, sikkerhedsmæssigt og teknisk.

Frederiksberg Kommune har besluttet at udarbejde en strategi for kunstig intelligens, så vi kommer klogt og sikkert i gang med at anvende teknologien.

Kommunens strategi for kunstig intelligens skal sikre, at kommunen er klar til at implementere de fællesoffentlige initiativer, som er på vej i de kommende år fx i regi af den nyligt nedsatte fællesoffentlig AI-taskforce. Det er vigtigt, at Frederiksberg Kommune både er med til at præge de fællesoffentlige løsninger, men også har det nødvendige fundament på plads til at høste det fulde potentiale fra teknologien på en sikker og ansvarlig måde.

Med Frederiksberg Kommunes AI-strategi anerkender vi, at AI er en del af fremtiden for kommunen. Strategien sætter fokus på, hvordan vi vil frigøre tid til kerneopgaven og samtidig styrker og gentænker, hvordan vi yder god velfærd for borgerne. Med budget 2025 er der afsat 2 mio.kr. i 2025 og i 2026 til at komme i gang med arbejdet. Strategien bygger oven på kommunens samlede indsats med at løfte hele it-området og udnytte de digitale mulighed til gavn for borgerne.

God læselyst!

Michael Vindfeldt
Borgmester



1

Strategiens formål

2

Hvad er AI?

3

AI's potentialer

4

Strategiske fokusområder for vores arbejde med AI

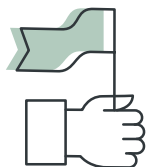
5

Erfaringer med AI

6

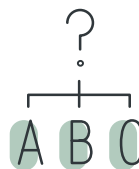
Vores tilgang til implementering

Formålet med Frederiksberg Kommunes AI-strategi



STRATEGISK RETNING FOR ANVENDELSEN AF AI

AI giver mange muligheder og et væld af organisatoriske, tekniske og etiske overvejelser. AI vil i fremtiden påvirke borgernes og medarbejdernes oplevelser med kommunen og den service, vi giver. Frederiksberg Kommunes AI-strategi sætter derfor den strategisk retning for, *hvad* vi ønsker at opnå med AI. Strategien giver også en rettesnor for, *hvordan* det fremtidige arbejde med AI i kommunen skal ske gennem konkrete principper. Det betyder, at strategien hjælper os til at bruge AI ansvarligt - dér hvor det giver værdi for os som kommune.



AKTIVE FRAVALG

Med strategien synliggør vi de aktive fravalg, vi træffer for at tage forbehold i arbejdet med AI. Strategien understreger, at Frederiksberg Kommune ønsker at høste frugterne og realisere potentialer ved brugen af AI, men at dette skal gøres på en ansvarlig og bæredygtig måde. Det betyder, at der naturligt vil være teknologiske fravalg, ligesom kommunen er opmærksom på, hvilke anvendelsesområder, kommunen ikke bør anvende AI til at understøtte.



ETISKE OG SIKKERHEDSMÆSSIGE OVERVEJELSER

Implementeringen af AI-løsninger fordrer etiske og sikkerhedsmæssige overvejelser. Det gælder særligt, når kerneydelserne er service til kommunens borgere, hvilket betyder, at vi dagligt behandler og ibrugtager personfølsom data. Vi skal både være klare på hvad vi *må* og hvad vi *vil*. Strategien sætter dermed rammerne for anvendelsen af AI bredt i kommunen.



Hvad er AI?

Kunstig intelligens (AI) dækker over en bred vifte af teknologier, der imiterer menneskelige egenskaber. AI blev oprindeligt anvendt til at automatisere arbejdsprocesser og har været anvendt i mange år af private og offentlige organisationer. Den nyeste udvikling betyder, at AI nu i stand til at skabe indhold baseret på data, AI-løsningen modtager - også kaldet for generativ kunstig intelligens (GenAI).

Den generative del af AI, som blev introduceret i 2022, kan generere indhold som billeder, video, lyd og tekst. Et eksempel på dette er ChatGPT, der kan generere svar baseret på en prompt (forespørgsel fra en bruger). Dette åbner op for en række nye anvendelsesmuligheder. Med generativ kunstig intelligens kan vi lette og forbedre produktionen af indhold, få hjælp til komplekse analyser og nemmere få overblik over store mængder viden.

EKSEMPLER PÅ MULIGHEDERNE MED AI

Skab materiale

- At skrive en sag eller kommunikationsmateriale
- Generering af en liste af idéer
- At skrive udkast til mailsvar



Revidér materiale

- Tilpasning af materiale til en alternativ målgruppe
- Opdatering af materiale til ny lovgivning
- Tilpasning af sag til god sagspraksis



Analysér materiale

- Opsummér af væsentligste pointer
- Fremhævelse af opmærksomhedspunkter i en tekst
- Identifikation af mangler i en tekst



Opslag i viden

- Søgning på nettet
- Opslag i databaser
- Udtræk af relevant viden fra vidensbank



Samfunds- potentiallet ved brug af AI

En lang række rapporter peger på, at AI har potentiale til at nyskabe den offentlige sektor.

I Danmark ser vi teknologi som en af mulighederne, når vi skal løse samfundsmæssige udfordringer. Studier viser, at der kan være store potentialer at høste ved at indtænke AI i opgaveløsningen for den offentlige sektor, herunder i kommuner.

Hvis AI adopteres bredt i EU forventes teknologierne at give et løft i BNP'et på ca. 8% gennem øget produktivitet, men særligt også frigivelse af tid til værdiskabende aktiviteter.¹ Studierne viser, at anvendelsen af AI kan lede til en mere præcis, rettidig og tilgængelig offentlig service.

Effektivisering

**48-55
mia. kr.**

Et groft skøn er, at AI har potentiale til at kunne give et produktivitetsløft i størrelsesordenen 84.000 til 96.000 årsværk i den offentlige sektor i Danmark frem mod 2040.²



Sundheds- og ældreområdet

Frem mod 2040 estimeres AI at have et besparelspotentiale på 12 til 14 mia. kr. gennem assistance til rutineopgaver som dokumentation.²



Børn, undervisning og uddannelse

AI har et estimeret besparelspotentiale på 16 til 18 mia. kr. gennem fremmelse af læring til individuelle læringsbehov og frigivelse af tid ved at assistere i udarbejdelse af undervisningsmateriale mod 2040.²



Administrative opgaver og sagsbehandling

På tværs af alle sektorområder i det offentlige har AI et estimeret potentiale på 21 til 24 mia. kr. ved assistance til sagsnotater, referater og reduktion af repetitive administrative byrder mod 2040.²

Kvalitetsløft

18%

Kvaliteten af det skriftlige output estimeres at stige med op til 18%, når AI-værktøjer anvendes. Værktøjerne løfter særligt bundniveauet for de grupper, der præsterer dårligst skriftligt.³



Nytænkning af offentlige serviceydelser

AI kan bidrage til, at den offentlige service tilpasses den enkles behov og konkrete livssituation, hvor lovgivningen tillader det. Det kan potentielt give mere ensrettet sagsbehandling, støtte borgerdialogen samt frigive tid til kernevelfærd.



Bedre planer for kommunale indsatser

AI kan give forbedrede prognoser for aktivitetsplanlægning og ressourcestyring. Konkret estimeres AI at kunne give besparelser på 10 til 40%, hvis AI anvendes til forebyggende vedligeholdelse af bygninger.⁴



Datadrevne indsigter og beslutninger

AI giver mulighed for at understøtte mere velinformerede beslutningsprocesser gennem analyse af datadrevne indsigter. Dette gælder både på borgernære samt administrative områder.

¹ Google & Implement Consulting Group (2024), The economic opportunity of generative AI in the EU

² BCG & Dansk Arbejdsgiverforening (2024), GenAI – et væsentligt potentiale for den danske offentlige sektor i 2040

³ Zhang et al. (2023), Experimental Evidence on the Productivity Effects of Generative Artificial Intelligence

⁴ McKinsey (2017), Manufacturing: Analytics unleashes productivity and profitability



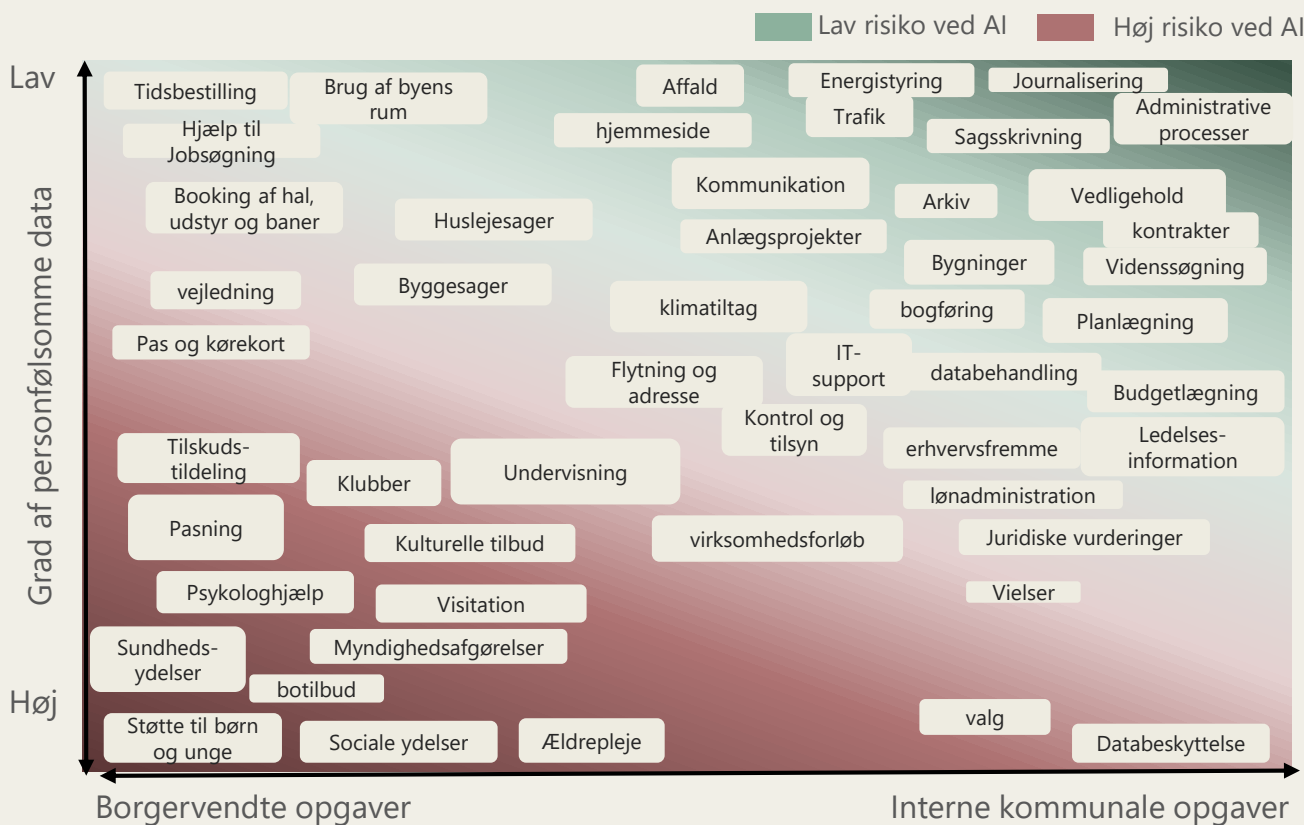
Kommunens potentiale ved brug af AI skal balanceres i forhold til **realiserbarhed** og krav til **sikkerhed**

Risici forbundet med anvendelse af AI på kommunale opgaver

En stor del af den kommunale opgaver er ikke oplagte til forsøg med anvendelse af AI givet de nuværende juridiske rammer¹. Det skyldes at opgaverne:

1. indeholder **personfølsomme data**, hvor mange AI-løsninger har svært ved at leve op til de krav der stilles til beskyttelse af borgernes data
2. kræver kommunen kan forklare og begrunde **afgørelse og beslutninger**, hvilket ofte er svært ved brug af AI-løsninger, hvor der er risiko for bias og mangel på transparens
3. er præget af en **direkte borgerkontakt**, hvor AI-løsninger ikke har samme relevans. Fx pasning og omsorgsopgaver

Overblik over kommunale opgaver og risikoen ved AI-projekter²



¹ Forvaltningslovens § 2 fastsætter at forvaltningsloven gælder for behandlingen af sager, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed. Databeskyttelsesforordningens (GDPR) artikel 22, stk. 1 fastsætter et forbud mod "automatiske individuelle afgørelser, herunder profilering". Undtagelserne til forbuddet findes i artikel 22, stk. 2, litra a-c.

² Figuren er baseret på erfaringer fra kommunale forsøg med AI. Den skal tages som en illustration fremfor en facitliste, da der kan være delopgaver indenfor en opgavetype, som har et andet potentiale en angivet.

Frederiksberg Kommunes **strategiske fokusområder for anvendelse af AI**



KVALITET I OPGAVEVARETAGELSEN

Vi ønsker at anvende AI til at forbedre borgernes oplevelse af de kommunale services.

Det kan vi ved at bruge AI til at blive bedre til at besvare og løse spørgsmål hurtigere og dermed nedbringe vente- og sagstider.

Målet er at løfte kvaliteten af vores beslutninger, blive bedre til at forudsige behov og sikre mere ensartet og sikker sagsbehandling.



EFFEKTIVISERING TIL GAVN FOR BORGEREN

Vi ønsker at anvende AI for at effektivisere vores brug af ressourcer.

Det kan vi ved at automatisere rutineopgaver samt sikre bedre planlægning og brug af kommunens ressourcer.

Målet er at skabe en mere effektiv og tilgængelig kommune for borgeren.



BEDRE LÆRING OG VIDEN

Vi ønsker at bruge AI til at øge vidensniveauet hos den enkelte i de daglige opgaver samt skabe læring og udvikling for borgere og medarbejdere.

Det kan vi ved at anvende AI til fx at gøre læringsmateriale relevant for den enkelte. Derudover ønsker vi at tilbyde medarbejdere AI-værktøjer til vidensarbejde og bedre udnyttelse af fagsystemer.

Målet er at øge viden og evner hos borgere og medarbejdere således at de kan håndtere deres arbejde og hverdag bedst muligt.



DEN GRØNNE OMSTILLING

Vi ønsker at indtænke AI aktivt i kommunens initiativer indenfor klima, miljø og bæredygtighed.

Det kan vi ved at bruge AI til at overvåge og reducere Co2-forbrug, klogere energirenovation og optimering af transport-løsninger.

Målet er at løse de store udfordringer på det grønne område.



Principper for implementering og anvendelse af AI

PRINCIP



Vi prioriterer at udnytte og få værdi ud af de AI-værktøjer, vi allerede har.



Vi vælger velafprøvede løsninger med dokumenterede gevinster.



Vi har fokus på at lære af andre gennem netværk og partnerskaber.



Vi forholder os juridisk og etisk til konsekvenserne af teknologien, *før* vi implementerer den.



Vi bygger et stærkt digitalt fundament undervejs, der kan understøtte AI-løsninger nu og i fremtiden.



Vi starter småt, når vi afprøver AI-løsninger, men tænker stort i skalering, når vi har set den faktiske effekt.



Vi vil klæde vores medarbejdere på til at bruge teknologien sikkert og forsvarligt for at udvikle både medarbejderen og kommunen.

FRAVALG

Vi fravælger, at kommunens AI-ressourcer primært fokuserer på at identificere nye muligheder.

Vi fravælger at udvikle og implementere nye AI-løsninger, der ikke er testet før, eller hvor det stadig er uklart, om der kan opnås reelle gevinster.

Vi fravælger at være frontløbere på store AI-signaturprojekter, hvor der endnu ikke er gjort erfaringer og skabt klarhed om risici og gevinster.

Vi fravælger AI-løsninger, der teknisk er mulige, men hvor det er svært gennemskue de juridiske og etiske konsekvenserne. Også selvom vi potentielt går glip af gevinster.

Vi fravælger indkøb af AI-løsninger, der ikke er forenelige med resten af kommunens it-landskab, selvom de tilbyder smart og relevant funktionalitet.

Vi fravælger at starte store, omfattende projekter alene baseret på en økonomisk businesscase for ikke at løbe for store risici før viden er større

Vi fravælger en tilgang, hvor vi lader medarbejderne selv vælge deres AI-værktøjer og lade dem eksperimentere frit uden centrale standarder og retningslinjer.



De første forsøg med AI har givet **værdifulde erfaringer**, som strategien og vores indsatser vil bygge videre på

ERFARINGER FRA EGNE AI-PROJEKTER OG OFFENTLIGE AI-FORSØG⁵



Lovgivning og juridisk forberedelse. Erfaringerne viser, at det er essentielt at vurdere, hvordan vi håndterer bl.a. GDPR og lovhjemmel for hvert projekt allerede fra start. Kommunen lukkede et signaturprojekt, der vedrørte matching mellem ledige borgere og relevante virksomheder på grund af manglende lovhjemmel. Store AI-projekter kræver et tungt juridisk forarbejde for at sikre lovhjemmel og minimere usikkerheder.



IT-infrastruktur. Erfaringerne har tydeliggjort, at ambitionerne med AI påkræver en moderne, sikker og robust IT-infrastruktur. Det betyder, at det er væsentligt at forholde sig til det øvrige systemlandskab, tværgående dataprocessering samt integrationsmuligheder og -bindinger.



Drift og optimering af it-omkostninger. Det er afgørende at tage højde for driftsomkostningerne ved AI-løsninger, da disse ofte kan overstige selve investeringen i løsningen. Tidlige projekter viser, at en fælles AI-plattform hjælper med at undgå høje driftsomkostninger og muliggør optimal dataudnyttelse på tværs af projekter. Det er derfor væsentligt at indtænke driftsomkostninger som en del af business casen.



Tilpasninger. Erfaringerne fra allerede implementerede AI-løsninger som fx det digitale jobcenter og intelligente vedligeholdelsessystemer, har vist os, at det kræver tilpasning af processer og arbejdsgange for at høste gevinsterne. Derfor skal processer og arbejdsgange indtænkes fra start.



Kompetenceudvikling og fokuseret træning. Det er ikke nok at give medarbejdere adgang til AI-værktøjer. En succesfuld implementering kræver omfattende træning og støtte til medarbejdere og ledere. Medarbejderne har i kommunen adgang til Microsofts AI-chatbot, Co-pilot, men kommunen er bevidst om, at det kræver en fokuseret træningsindsats at udnytte tjenestens fulde potentiale.

⁵ Digitaliseringsstyrelsen, KL og Danske Regioner (2022), Status på signaturprojekterne 2022 og kommunens egne erfaringer med co-pilot, signaturprojektet om match mellem ledige borgere og virksomheder, det digitale jobcenter, AI-løsninger til bedre vedligeholdelse af vejene og intelligent pleje af træer.



Vores tilgang til implementering er at bygge fundamentet og afprøve i mindre skala før vi skalerer anvendelsen af AI

ET FUNDAMENT OG **AFPRØVNING** PÅ UDVALGTE FAGOMRÅDER



STYRKET FUNDAMENT OG **ERFARING** PÅ FLERE FAGOMRÅDER



BRED **UDBREDELSE** OG AI-ANVENDELSE I HELE KOMMUNEN



Teknisk og juridisk fundament

Vi har etableret det tekniske fundament for at anvende AI-løsninger og vi har klarhed om de juridiske rammer for vores AI-projekter for at undgå usikkerheder og høje driftsomkostninger.



Læring og træning

Medarbejderne har opnået basal viden og kompetencer, så de hurtigt kan udnytte de nye værktøjer effektivt.



Udvikling og erfaring

Vi har fået de første erfaringer med AI-løsninger i pilotprojekter for at samle erfaring og forbedre vores tilgang.

Vi har klare retningslinjer for databeskyttelse og dataetik samt sikret en solid teknisk arkitektur for AI-løsninger.

Medarbejderne har fået øget kendskab og erfaringer med nye AI-teknologier og bedste praksis. Vi har en stærk kultur for videndeling og samarbejde.

Pilotprojekter viser AI's potentiale, succesfulde projekter skaleres op og nye AI-løsninger bliver identificeret og implementeret.

Vi har etableret en solid AI-infrastruktur, som kan anvendes i hele kommunen samt integreres med alle fagsystemer.

Alle medarbejdere er vante brugere af AI-løsninger og vi fortsætter med at opbygge viden og dele erfaringer om AI's muligheder. Vi fremmer AI-læring blandt borgerne.

AI-løsninger er fuldt implementeret på alle fagområder, og vi har dokumenterede erfaringer med værdien af AI-brug på tværs af kommunen.



Frederiksberg Kommunes AI-strategi 2025

AI-strategien blev godkendt i
Kommunalbestyrelsen d. 27.01.2025.

For mere information om AI-strategien :

Digitalisering og IT
E: presse@frederiksberg.dk

