

Kunnskapsgrunnlag om generativ KI i statlige virksomheter

*Hvordan samspiller teknologi,
mennesker og organisasjon når
vi tar i bruk dette verktøyet?*

Mathias Sikveland Wee og Iris Maria Makridis

RAMBOLL

Bright ideas.
Sustainable change.

- 1 Virksomheter i statlig tariffområde skal ta i bruk generativ KI
- 2 Generativ KI har et potensial for å effektivisere og forbedre oppgaveløsningen i statlige virksomheter
- 3 Statlige arbeidsgivere må forberede egen organisasjon på økt bruk av generativ KI og mulige konsekvenser

Hva har vi undersøkt og hvordan

- Kunnskapsgrunnlag om generativ KI i statlige virksomheter
 - hvorvidt og hvordan generativ KI tas i bruk
 - hvordan bruken organiseres og tilrettelegges for og
 - hvilke effekter og konsekvenser bruken og teknologien kan medføre
- Både **eksisterende og nye data** er tatt i bruk:
 - relevant forskning, rapporter og undersøkelser/statistikk
 - eksplorative intervjuer med nøkkelressurser i offentlig sektor
 - to scenarioworkshops
 - intervjuer med omkring 40 informanter fra 10 ulike casevirksomheter. Informantene har hatt ulike roller, eksempelvis HR- eller IT/teknologi-ledere, fagledere, tillitsvalgte og verneombud



Formål

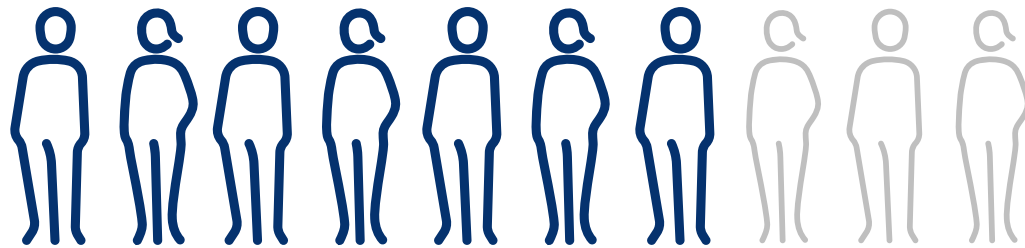
- Et viktig perspektiv i datainnsamling og analyser har vært å undersøke **samspeillet mellom menneske, teknologi og organisasjon**
- I tillegg til å beskrive funn og gode grep, har vi utarbeidet **anbefalinger og råd** til statlige virksomheter og til DFD. Anbefalingene er ment å understøtte både bruken av generativ KI, men også håndtering av mulige effekter og konsekvenser
- På den måten kan kunnskapsgrunnlaget understøtte virksomheter i statlig tariffområde når de tar i bruk generativ KI, slik at samspeillet mellom menneske, teknologi og organisasjon ivaretas på en god måte



Erfaringer fra statlige virksomheter

Bruk av generativ KI etablerer seg i statlig tariffområde

Syv av ti virksomheter har tatt i bruk generativ KI



Ulike nivåer for bruk av generativ KI

1

Utforsking og utprøving av generativ KI ved hjelp av kommersielt tilgjengelige språkmodeller, typisk brukt til oppgaver som tekstgenerering, spørsmål og svar, og kunnskapsinnhenting.

2

Bruk av KI på egne data, eksempelvis for sparring og analyser på interne dokumenter

3

Integrering av KI i virksomhetens systemer, som støtte i blant annet henvendelseshåndtering, automatisering av arbeidsflyter eller beslutningsstøtte

4

Utvikling av egne KI-løsninger, eksempelvis interne, spissede språkmodeller

Statlige virksomheter har erfaring fra alle de ulike nivåene

86% har erfaring med **utforsking og utprøving av generativ KI**

48% har erfaring med **bruk av KI på egne data**

34% har **integrert KI i virksomhetens systemer**

18% har erfaring fra **utvikling av egne KI-løsninger**

Men generativ KI preger fremdeles ikke arbeidshverdagen for ansatte flest



- To av ti ansatte svarer at de i noen eller stor grad benytter KI i egen arbeidshverdag
- Bruken preges av utforskning og innledende pilotering
- Generativ KI brukes i all hovedsak til å understøtte oppgaver for enkeltansatte i arbeidshverdagen
- For å styrke bruken må teknologien oppleves som relevant og tilgjengelig – den må knyttes til konkrete behov og oppgaver – ellers blir bruken sporadisk og ujevn på tvers av organisasjonen

Organisering og tilrettelegging for bruk av generativ KI



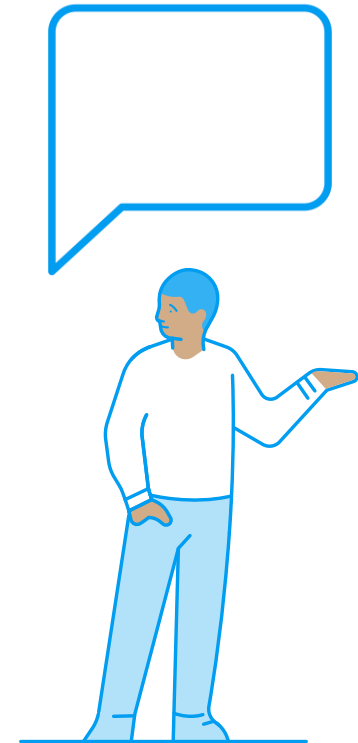
De fleste er i startfasen når det gjelder organisering og tilrettelegging



- Ledelsen er ofte positive til bruk av KI og ønsker initiativer velkomne
- Mange har opprettet avgrensede arbeidsgrupper og pilotprosjekter for bruk av konkrete KI-verktøy
- Et flertall har startet opp med kompetanseutvikling og opplæring på grunnleggende nivå
- Mange forholder seg til retningslinjer, men gjør ikke systematisk risikovurderinger
- Involvering av ansatte og tillitsvalgte er et viktig fokus for mange, men er ikke satt i system

Behov for en mer systematisk og helhetlig tilnærming – hva kan vi lære av de mest modne?

- Forankre generativ KI i virksomhetenes strategier og planer
- Etablere strukturer for identifisering, prioritering, utvikling og ikke minst innføring av nye ideer
- Se generativ KI i sterk sammenheng med virksomhets- og organisasjonsutvikling
- Legge til rette for tidlig og systematisk involvering av ansatte og tillitsvalgte



Effekter og konsekvenser



Foreløpig begrenset erfaring med dokumenterte effekter



Mange har imidlertid tro på effekter fremover. Det viktigste potensialet ligger i effektivisering av rutineoppgaver, men også økt kvalitet



Flere peker på mulige konsekvenser for oppgaver, roller og organisering, samt for den psykososiale dimensjonen på arbeidsplassen



Når bruken av generativ KI øker, bør statlige virksomheter ha en bevisst tilnærming til de mulige effektene og konsekvensene



Anbefalinger

1. Vær bevisst hvilke **gevinster** dere som arbeidsgiver ønsker gjennom bruk av KI.
2. Reflekter rundt hvilke typer **oppgaver og kompetanser** som kan bli viktige fremover
3. Ha bruk av KI som et **fast punkt på agendaen** mellom tillitsvalgte og ledere
- 4. Ledere** må være tett på innføring, testing og bruk av generativ KI
5. Tenk nøye gjennom hvordan innføring og bruk av KI kan **organiseres**
6. Legg en plan for hvordan både ledere og ansatte skal få **økt digital forestillingsevne** og tilstrekkelig digital kompetanse
7. Drøft retning for **etisk (og juridisk) bruk** av generativ KI og hvilken risiko som aksepteres på ulike områder



Bright ideas. Sustainable change.



Prosjektleder
Iris Maria Makridis
irma@ramboll.com



Seniorkonsulent
Mathias Wee
mwee@ramboll.com