

Chatbot i 37 kommuner får nu en stemme: »Vi håber, at det kan understøtte den digitale inklusion«

Udvikling 7. februar kl. 05:05

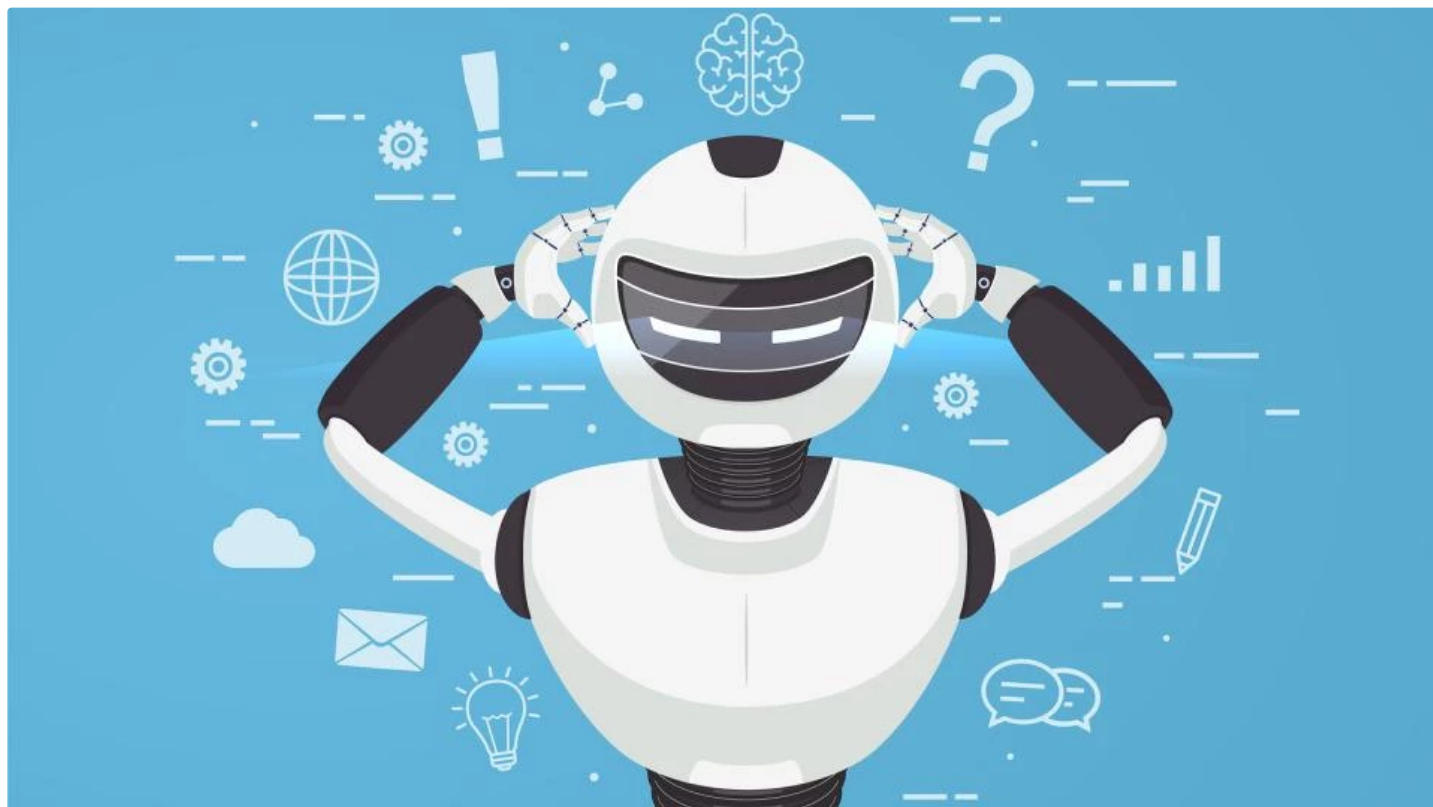
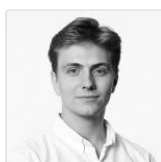


Illustration: Ramcreativ, BigStock.

Siden 2020 har borgere haft mulighed for at skrive til den fælleskommunale chatbot Muni med spørgsmål til de offentlige services. Nu vil projektgruppen bag udvikle en talefunktion til robotten.



Christoffer Elmann Ranhaug

Redaktør, DigiTech

»Du har ringet til den kommunale chatbot Muni, hvad kan jeg hjælpe dig med?«

Den slags udtalelser kan borgere meget vel blive mødt med i fremtiden, når de kontakter én af de 37 kommuner, der er en del af Den Digitale Hotline (DDH).

Siden 2020 har borgere kunne skrive til chatbotten Muni, hvis de har haft spørgsmål til eksempelvis afhentning af storskrald, anmeldelse af skadedyr eller tidsbestillinger hos borgerservice på de kommunale hjemmesider.

Nu vil projektgruppen bag Muni give chatbotten en stemme.

»Vi tror, at der er en værdi i, at man kan lade borgerne tale om det, de gerne vil have hjælp til. Derfor arbejder vi på at opgradere chatbottens kompetencer, så den ikke alene kan svare på skrift, men også kan hjælpe borgerne via tale,« siger Torben Glock, der er projektleder i DDH.

Teknologi og kommuner er blevet modne

Chatbotten Muni blev lanceret i kølvandet på coronapandemien, og siden da har tusindvis af borgere haft interaktioner med den digitale servicemedarbejder.

I starten var kommunerne i tvivl om, hvad man overhovedet kunne bruge en chatbot til, men det er ifølge Torben Glock blevet gjort til skamme. Og da kommunerne efterfølgende kom til projektgruppen for at høre, om der var mulighed for at udvide med en voice-funktion, var DDH-gruppen klar.



»Hvis du spoler et årti tilbage, så vidste vi ikke, om det kunne lade sig gøre med et virtuelt telefonisamarbejde. Det virker jo helt altmodisch i dag. Så det med at lave eksperimenter og få dem gjort til holdbare løsninger har vi haft gode erfaringer med,« siger Lene Hartig Danielsen, der er formand for Den Digitale Hotline. Illustration: DDH / Lene Hartig Danielsen.

»Vi svarede, at selvfølgelig kan vi det. Voice-botten ligger jo groft sagt bare oven på de dialoger og designs, som vi allerede har i botten. Det nye projekter handler derfor om at sætte stemme på de de mange tusinde svar, vi allerede har,« siger Torben Glock.

Han bliver suppleret af Lene Hartig Danielsen, der er formand for DDH-samarbejdet. Hun forklarer, at både teknologien og kommunerne har været igennem en modningsproces i forhold til at tage taleteknologi i brug. En lignende modning så DDH-gruppen på andre områder, da de startede det oprindelige telefoniske hotline-projekt i 2012.

»Hvis du spoler et årti tilbage, så vidste vi ikke, om det kunne lade sig gøre med et virtuelt telefonisamarbejde. Det virker jo helt altmodisch i dag. Så det med at lave eksperimenter og få dem gjort til holdbare løsninger har vi haft gode erfaringer med,« siger Lene Hartig Danielsen.

To mål

Der er overordnet set to formål med at give chatbotten Muni en stemme.

Den første handler om at skabe et bedre og tilbud for borgerne. Digital inklusion har fyldt meget i den offentlige debat, og der er flere borgere, der har udfordringer med de digitale selvbetjeningsløsninger på tværs af den offentlige sektor. DDH-gruppen håber derfor at kunne skabe større tilgængelighed med talefunktionen.

Artiklen fortsætter efter annoncen



Nyhedsbrev | IT-sikkerhed

Nyheder og viden om IT-sikkerhed, ransomware, DDoS-angreb og privacy.

Tilmeld

»Der er mange, der har større udfordringer ved at skrive end ved at tale. Vi håber, at talerobotten kan understøtte den digitale inklusion, så det også bliver muligt at have et digitalt møde med det offentlige med udgangspunkt i stemmen,« siger Torben Glock.



»Det er svært at sige, hvad det næste bliver, men når vi nu er inde på området for taleteknologi, ville hele området med digital humans, hvor man bruger avatarer på en skærm i et rum, være oplagt at kaste sig over som det næste. Det kunne godt være en drøm, vi kunne tage fat på om nogle år,« siger Torben Glock, der er projektleder for Den Digitale Hotline. Illustration: DDH / Torben Glock.

Det andet formål går ud på at høste gevinster om effektivisering og modvirke den mangel på arbejdskraft, der præger både

kommunerne og andre dele af den offentlige sektor.

»DDH ser på, hvordan man kan udvikle den kommunale service. Jeg tror ikke, at der er nogen, der er i tvivl om, at kunstig intelligens kommer til at spille en rolle i forhold til vores services til borgerne,« siger han og tilføjer:

»Det er jo altid godt at tale med et menneske, men dem, der kan få afklaret tingene lige så hurtigt ved andre teknologier, de vil have mulighed for at blive betjent digitalt i fremtiden.«

Kommer den talende robot til at påvirke, hvordan kommunernes telefoniske åbningstider ser ud?

»Bevægelsen i det offentlige har i mange år gået mod, at åbningstiderne er blevet indskrænket. Jeg tror ikke, at du kan sige én til én, at åbningstiderne vil blive indskrænket, fordi vi introducerer en talende chatbot. Men jeg tror, at det er et samlet billede, og hvis den her teknologi betyder, at vi får mulighed for at skære ned på åbningstiderne, så kan det sagtens være, at vi kan ende der,« siger Torben Glock.

Lene Hartig Danielsen supplerer:

»Apropos arbejdskraftudfordringerne i øjeblikket kan det jo også være, at vi på den lange bane ikke har medarbejdere nok til at passe de åbningstider.«

Det næste skridt

Torben Glock forventer, at Muni i tale og skrift samlet set skal komme til at dække 40 procent af alle borgerhenvendelser i 2024. Han påpeger i den forbindelse, at kvaliteten af den service, som borgerne møder, skal være den samme, som hvis borgerne får en medarbejder i røret.

»Hvis borgerne ikke bliver glade for det, så har det heller ikke nogen værdi for kommunerne. Så vi skal have det til at være en succes,« siger han.

Det er it-virksomheden IBM, der har stået for at udvikle chatbotten i samarbejde med det kommunale fællesskab, og it-leverandøren kommer også til at stå for projektet med taleudvidelsen, der løber frem til 2024.

Samtidig tænker projektgruppen allerede nu på, hvad det næste skridt bliver, når voice-funktionen er implementeret.

»Det er svært at sige, hvad det næste bliver, men når vi nu er inde på området for taleteknologi, ville hele området med digital humans, hvor man bruger avatarer på en skærm i et rum, være oplagt at kaste sig over som det næste. Det kunne godt være en drøm, vi kunne tage fat på om nogle år,« siger Torben Glock.

Denne artikel

[20.000 dialoger og syv opdateringer: Første måned med Danmarks største kommune-chatbot](#)

[Stort udbud afgjort: 36 kommuner har fundet leverandøren til fælles chatbot](#)

[Derfor satser 36 kommuner på fælles chatbot uden business case: »Vi er overbeviste om, at den kommer til at spille en rolle«](#)

Udvikling

Kommuner

