

KY AI-assistent

Undervisningsmateriale

Dette undervisningsmateriale giver en indføring i KY AI-assistent, som kan søge i brugervejledninger til KY samt lovgivning (LAB og LAS). Undervisningsmaterialet er henvendt til slutbrugere af AI-assistenten.

Hvorfor undervisning?

AI forordningen

- Du **skal** have gennemgået dette materiale, før du må ibrugtage KYs AI-assistent både for brugervejledningsdomænet- og for lovgivningsdomænet. **Det er obligatorisk.**
- Kravet følger af AI forordningens artikel 4 om AI færdigheder. Kollegaer, der ikke har deltaget i kick off **skal** gennemgå materialet som selvstudie, inden de får adgang til AI-assistenten.

Hvorfor?

- KYs AI-assistent er en chatbot og betragtes som begrænset risiko efter AI-forordningen. Assistantens RAG-opsætning betyder, at den svarer ud fra konkret lovtekst og vejledning, hvilket reducerer både hallucinationer og sprogmodellens indbyggede bias væsentligt.
- Den kan dog forkorte eller forenkle formuleringer fra paragrafferne, så du skal altid kontrollere ordlyden i kilden. KOMBIT vurderer, at denne undervisning opfylder forordningens krav for netop denne AI-assistent.



Indhold



- 1. Hvad er KYs AI-assistent og hvad består udvidelsen af**
- 2. GDPR - ingen personoplysninger må indtastes!**
- 3. Rammer for anvendelse og ansvar**
- 4. Sådan stiller du gode spørgsmål til AI-assistenten**
- 5. Feedback og videreudvikling**

**Hvad er KY AI-assistent og hvad
består udvidelsen af?**



KYS AI-ASSISTENT (LOVGIVNING)

En AI-assistent, der hjælper med brugervejledninger og lovgivning

KY's AI-Assistent er en virtuel assistent, der hjælper sagsbehandlere med hurtigt og nemt at finde information inden for:



Brugervejledningerne til KY



Lovgivning: 'Lov om en aktiv beskæftigelsesindsats' og 'Lov om aktiv socialpolitik' (fra Retsinformation.dk)

Det vil sige, at KY's AI-assistent er bygget op, så den udelukkende kan besvare spørgsmål, hvor svaret findes i disse vejledninger og nu lovgivning også.

Nyt domæne, AI-assistenten nu kan søge i

Velkommen til KY AI-Assistenten!

Dette er en AI-Assistent, der hjælper dig som bruger i KY. Her kan du stille spørgsmål om brugervejledninger i KY.

Du kan for eksempel starte chatten med følgende eksempler:

Hvordan opretter jeg en APØ sag på borger?

Hvordan indberetter jeg ferie under ledighedsydelse, når borger er i fleksjob?

Skriv dit spørgsmål til Brugervejledninger her



Du må aldrig indtaste personhenførbare oplysninger. Husk, at AI-Assistentens svar er vejledende og kan være fejlbare. Du kan altid søge efter svarene selv på Retsinformation.dk.

KYs AI-Assistent er baseret på en RAG-model



KYs AI-Assistent er bygget på OpenAIs ChatGPT og anvender en teknologi kaldet RAG: (Retrieval Augmented Generation)

Det betyder, at:

Assistenten svarer kun ud fra de dokumenter, der er indlæst i systemet

Den gætter mindre

Den svarer kun, hvis den kan finde svaret i de indlæste dokumenter. Dette mindsker risikoen for såkaldt AI-hallucination, dvs. fejlagtigt genereret information

Svarene er dokumentbaserede og kildehenviste

Du kan se, hvor i vejledningen eller lovgivningen svaret kommer fra. Svarene kan være simplificerede

Den kan ikke svare på spørgsmål uden for de indlæste dokumenter

Altså kun indlæste lovgivninger fra retsinformation.dk og KYs brugervejledninger.

KY AI-assistent vs. andre AI-assistenter

KYs AI-assistent



Viden fra

- LAB og LAS fra Retsinformation.dk

Styrke

- Dokumentbaserede svar
- Kildehenvisninger
- Svarer kun, hvis svaret findes

Begrænsninger

- Ingen viden uden for dokumenterne
- Svaret afhænger af dokumentkvalitet
- Svar afhænger af kvaliteten af spørgsmålet

Betydning

- KYs AI-assistent slår op i dokumenter og svarer – svarene simplificeres ift. kilde

Andre AI-assistenter (fx ChatGPT)



Viden fra

- Millioner af åbne kilder

Styrke

- Kreativ og bred viden
- Kan svare på næsten alt

Begrænsninger

- Risiko for forkerte eller opdigtede svar
- Ikke altid kildehenvisning

Betydning

- Andre AI-assistenter svarer ud fra hukommelsen. Dvs. de nogle gange husker forkert eller opdigter svar

GDPR
**- ingen personoplysninger må
indtastes!**



Opmærksomhed på GDPR!

Data ind i AI-assistenten

Man må **ikke indsætte personoplysninger i KY AI-assistent**, da assistenten ikke compliancemæssigt er designet eller tiltænkt til at behandle personoplysninger.

Der findes således ingen personoplysninger i AI-assistentens datagrundlag.

Ansvar for indtastning af persondata ligger hos brugeren

Data om brugere af AI-assistenten

Hvilke data gemmes om brugere af AI-assistenten?

- Chatspørgsmål og -svar: gemmes i op til 12 måneder
- Feedback: gemmes på ubestemt tid
- Man logger kun på kommuneniveau (CVR) via Context Handler – ikke på brugerniveau
- KOMBIT kan derfor ikke give indsigt i “egen historik”, da vi ikke kan identificere enkeltbrugere.

Se det juridiske afsnit i brugervejledningen for en mere dybdegående forklaring af, hvordan assistenten undgår at behandle personoplysninger.

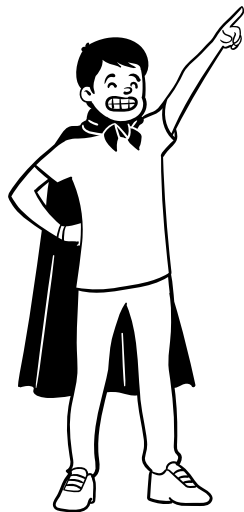
Henvis evt. jeres GDPR jurist til det juridiske afsnit i brugervejledningen ifm. jeres egen compliance-arbejde omkring AI.



Rammer for anvendelse og ansvar



Sagsbehandleren har det fulde ansvar for korrekt sagsbehandling



KYs AI-Assistent er et **støtteværktøj**, der hjælper dig med at navigere i lovgivning og brugervejledninger.

Den kan give vejledende svar baseret på det tilgængelige materiale, men:

- **Du må ikke betragte svarene som juridisk bindende.** AI-Assistenten er ikke en erstatning for faglig eller juridisk vurdering.
- **Du har stadig det fulde ansvar** for at sikre, at sagsbehandling sker i overensstemmelse med lovgivningen.
- **Du bør altid konsultere de originale kilder** (lovtekster, principmeddelelser, vejledninger), før der træffes afgørelser i en sag.

AI-Assistentens formål er at gøre det nemmere at finde relevant information hurtigt – ikke at træffe juridiske beslutninger på dine vegne.

Assistenten kan ikke erstatte juridisk vejledning eller tværgående juridisk kildesøgning på tværs af andre love.

Betragt AI-assistenten som en avanceret søgemaskine

Jeg bruger AI-assistenten, når jeg skal finde ud af, **hvor jeg skal kigge i lovgivningen**

Hvad skal AI-assistenten egentligt hjælpe mig med?

Jeg bruger AI-assistenten til at give mig en **opsummering af lovgivning**, som kan have relevans for den sag, jeg sidder med

Jeg beskriver min sag, som hvis jeg skulle kommunikere det til en kollega, så **AI-assistenten kan fortælle mig, hvilke dele af lovgivningen, der har relevans**



Jeg anvender AI-assistenten, men gennemtjekker altid dens svar, **og stoler aldrig blindt på, at AI-assistenten har ret**. Det kan være, den har misset noget relevant for min sag

Jeg konsulterer altid de originale kilder, da jeg ikke kan tage AI-assistentens forslag for pålydende

Jeg spørger AI-assistenten først – så drøfter jeg dens svar med mine kolleger

Sådan stiller du det gode spørgsmål



Gode råd, når man stiller spørgsmål til AI-Assistenten

Tip!	Forklaring	Det dårlige spørgsmål	Det gode spørgsmål
Vær specifik og præcis	Stil spørgsmål, der er klare og detaljerede, så AI-Assistenten forstår præcis, hvad du spørger om.	"Opret en sag"	"Hvordan opretter man en sag for en ægtefælle der er gift med en person der modtager kontanthjælp"
Giv kontekst	Inkluder relevante oplysninger og baggrund, så AI-Assistenten har nok information til at give et præcist svar.	"Bevilling af enkelt ydelse"	"Hvad er reglerne for at modtage hjælp i særlige tilfælde og hvem kan evt. være målgruppe for den hjælp?"
Brug 'hv' spørgsmål	Formuler spørgsmål, der starter med 'hvem', 'hvad', 'hvordan', 'hvorfor', 'hvornår' eller 'hvor', for at få mere detaljerede svar.	"Udbetaling af andre ydelser"	"Hvornår opretter man og udbetaler andre ydelser som ikke er en del af HTF-proces?"
Tilføj målgruppe	Tilføj målgruppe til jeres spørgsmål. AI-Assistenten vil bedre kunne give det korrekte svar, når den kender målgruppen	"Kan man få hjælp?"	"kan der udbetales hjælp til personer med begrænset arbejdssevner i KY?"
Undgå lukkede spørgsmål	Undgå spørgsmål, der kan besvares med et enkelt "ja" eller "nej", da det ofte ikke giver nok information.	"Er kontanthjælp skattepligtige?"	"Hvordan beskattes kontanthjælpen og er der forskel mellem den og sygedagpenge?"

**Vi har brug for jeres feedback til at
udvikle- og vedligeholde AI-assistenten**



Brugere har mulighed for at give feedback til AI-assistentens svar

 Hvordan indberetter jeg ferie under ledighedsydelse, når borger er i fleksjob?

- Ferieoplysninger kan også ses på fanen 'Ferie', hvor du får overblik over ferieperioder, fravær og feriekonto **3 Afsnit 8.1.7**.
- Feriepenge (brutto) anvendes til beregning af indtægt/feriefradrag for ledighedsydelse **2 Afsnit 9.1.3.9**.

Du kan læse mere om ferietyper og deres betydning ved at trykke på spørgsmålstegnet i feltet 'Ferietype' **2 Afsnit 9.1.3.9**.

+ Vis kildegrundlag

1

Brugeren opretter positiv eller negativ feedback ved brug af feedback formularen (Feedback er anonymt)

- Det positive feedback bruges til kvalitetssikring af AI-Assistenten,
- Negativ feedback går til trin 2.

2

KOMBIT vurderer negativ feedback

3

KOMBIT retter eventuelle fejl og tester løsningen før den lægges i produktion

Support

- Skriv til KY@kombit.dk hvis du oplever problemer med driften i AI-assistenten eller hvis du har spørgsmål til AI-assistenten.

