

Digital inklusion og support ved talegenkendelse

Projektet har til hensigt at afprøve digital talegenkendelse og –forståelse i mødet med borgeren og til at hjælpe borgere, der har nedsatte muligheder for at benytte digitale værktøjer.

Størstedelen af danskerne er digitale og kommunikerer digitalt med det offentlige, men der er fortsat borgere, der har vanskeligt ved at begå sig digitalt. Mangelfulde læse- og skrivekompetencer samt nedsat funktionsevne er nogle af årsagerne. Derudover kommunikerer flere og flere i stigende grad mundtligt via digitale assistenter – og det skaber nye forventninger til kommunikationen med det offentlige.

Roskilde Kommune vil inden for borgerserviceområdet afprøve en digital assistent-løsning, der gennem mundtlig dialog hjælper borgere til at udføre handlinger eller finde relevante informationer og svar. Projektets læring i forhold til anvendelse af kunstig intelligens vil både bestå i afklaring af modenheden i ”voicebot”-teknologien på dansk og i at identificere de særligt relevante use cases, hvor det for borgerne er mere værdiskabende at anvende tale i stedet for tekst som kommunikation med kommunerne.

Derudover vil Aarhus Kommune afprøve talegenkendelse til at assistere den enkelte kommunale medarbejder under selve telefonsamtalen med borgeren. Hvis borgeren fx siger vielse, genkendes ordet ved talegenkendelse, og systemet finder den rette vejledning frem til medarbejderen, for at yde en hurtigere service til borgeren. Samtidig vil medarbejderen også få vejledning omkring stemningen i samtalen og blive præsenteret for gode råd til samtalen, således eventuelle konflikter kan minimeres.

Indledningsvist gennemføres en kortlægning, der skal afdække teknisk modenhed, forretningspotentiale i kommunerne samt juridiske, sikkerhedsmæssige og etiske problemstillinger. Desuden inddrages borgergrupper med henblik på, at få feedback på de digitale løsninger, som udarbejdes i projektet. Alle frembringelser af progressourcer deles i videst mulig omfang med den fælles offentlige sprogresource.

Organisering

Projektet forankres i Roskilde Kommune, og Aarhus Kommune indgår som partner i projektet.

Økonomi

Projektets modtager 4,6 mio. kr fra investeringsfonden for nye teknologier.

Tidsplan

Projektet forventes gennemført i perioden primo 2021 til ultimo 2022.