

AI og sagsbehandling i danske kommuner



Kære sagsbehandler, socialrådgiver og fagkoordinator

Velkommen til Karnovs rapport om brug af AI til sagsbehandling i danske kommuner.

Du undrer dig måske over, hvorfor Karnov har udarbejdet denne rapport. Vi har en ambition om at blive din mest pålidelige partner, når det kommer til at søge juridisk information og skabe effektiv sagsbehandling til glæde for såvel borgerne, dig som sagsbehandler og kommunen.

Vi ved, at der bliver stillet høje krav til dig og dit arbejde, og at du altid ønsker at træffe de rigtige afgørelser. Det vil vi gerne hjælpe med, og derfor må du godt stille høje krav til os og de løsninger, vi leverer til dig.

For at kunne udvikle de mest effektive AI-løsninger og skabe reel værdi for dig i hverdagen, har vi brug for at lære dig at kende. Derfor har vi lavet en stor undersøgelse blandt sagsbehandlere, socialrådgivere og fagkoordinatorer, og de indsigter, vi har fået, vil vi gerne dele med dig i denne rapport.

I rapporten deler vi blandt andet de indsigter, som vi har fået omkring forventninger til brugen af AI i sagsbehandlingen, samt hvad der motiverer dig og dine kollegaer i hverdagen og hvilke opgaver, I bruger mest tid på.

Vi håber, at det er tal, som du vil finde interessante at dykke ned i. Hos os er de i hvert fald med til at skabe forståelse for din og dine kollegers hverdag, så vi sammen kan træde så trygt som muligt ind i en fremtid, hvor AI fortsat vil fylde mere og mere.



Rikke Stær
Country Manager
Karnov Group Denmark

God læselyst!



Hovedkonklusioner

Denne rapport belyser sagsbehandleres forventninger til brugen af AI-løsninger i sagsbehandlingen, samt hvad der motiverer i hverdagen, og hvilke opgaver der bruges mest tid på.

Data er baseret på undersøgelser blandt sagsbehandlere, socialrådgivere og fagkoordinatorer. I denne rapport beskrives gruppen blot som sagsbehandlere for læsevenligheden.

1.

Sagsbehandlerne største prioritet er tryghed i at træffe de rette beslutninger, og de bruger hovedparten af deres arbejdstid på samarbejde og sparring med kolleger, samt at holde sig ajour med juridiske forhold. Det at gøre det rigtige og føle sig kompetent og respekteret er også en vigtig motivation i arbejdslivet.

2.

Der er overvejende positive forventninger til AI blandt sagsbehandlere: 48 % forventer, at AI vil kunne spare tid, 37 % tror på, at de kan udføre flere opgaver med AI, og 34 % mener, at AI kan reducere stress ved at automatisere rutineopgaver. Desuden mener 63 %, at AI kan forkorte sagsbehandlings-tiden, og 68 % tror, at AI kan forbedre borgerbetjeningen ved at besvare enkle juridiske spørgsmål.

3.

Selvom sagsbehandlerne er positive overfor AI og ser muligheder for forbedret effektivitet og kvalitet, er der stadig usikkerhed med hensyn til AI's evne til at identificere flaskehalse og foreslå procesforbedringer. Derudover har undersøgelsen ikke afdækket eventuelle bekymringer om f.eks. jobusikkerhed eller kompetencemangel.

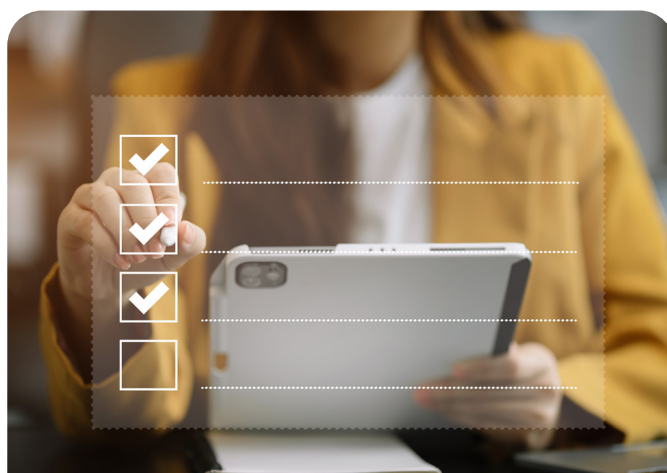
Sådan har vi lavet denne rapport

Data i denne rapport er baseret på besvarelser fra to forskellige spørgeskemaundersøgelser med henholdsvis 293 deltagere og 210 deltagere.

Det giver os et godt indblik i de tanker og forventninger, der eksisterer blandt danske sagsbehandlere, socialrådgivere og fagkoordinatorer i forhold til brug af AI i sagsbehandling.

For at gøre rapportens tekst så læsevenlig som mulig, har vi valgt at samle alle tre titler under én og bruger derfor kun titlen sagsbehandlere.

Alle besvarelser er anonyme.



Undersøgelserne er udarbejdet af henholdsvis Karnov og analysevirksomheden Ipsos.



"Som faglig sagsbehandler uden juridisk baggrund, forventer jeg, at AI kan hjælpe mig med at navigere i relevant lovgivning og udarbejde oplæg til notater og afgørelser. På nuværende tidspunkt er jeg især begejstret for muligheden for at udvikle min skriftlige kommunikation og målrette den til modtageren. Dog ser jeg også udfordringen i, at det kræver en kritisk vurdering af produktet. Her oplever jeg, at det kan være en udfordring for ikke-erfarne kolleger og ikke-faglige ledere at stole for meget på et AI-oplæg."

Sagsbehandler, kvinde, 50 – 59 År

Demografi

Denne rapport er baseret på data indsamlet i henholdsvis efteråret 2024 og foråret 2025.

Køn -og aldersfordeling på respondenter i **2024-undersøgelsen**:

Kvinde: **73 %**

Mand: **27%**



Aldersfordeling :

Under 30 = **11 %**

30 – 39 år = **22 %**

40 – 49 år = **25 %**

50 – 59 år = **29 %**

Over 60 år = **13 %**

Køn -og aldersfordeling på respondenter i **2025-undersøgelsen**:

Kvinde: **74 %**

Mand: **26%**



Aldersfordeling :

Under 30 = **4 %**

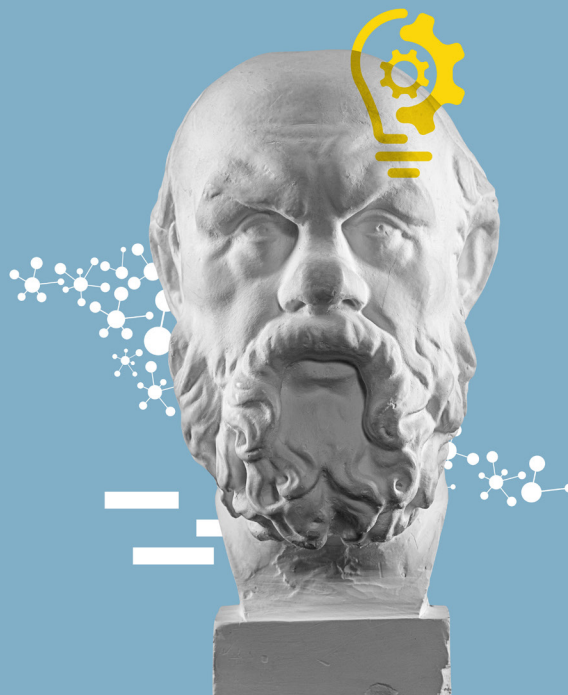
30 – 39 år = **24 %**

40 – 49 år = **27 %**

50 – 59 år = **28 %**

Over 60 år = **16 %**

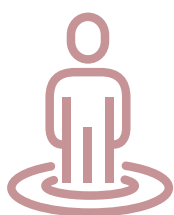
Ønsker ikke at oplyse = **1%**



Det ønsker sagsbehandlere fra AI



Større overblik i komplekse juridiske sager



Tryghed i at træffe de rette afgørelser



Mere tid til sagsbehandlingen

Tryghed i at træffe de rette beslutninger står højest på sagsbehandlingernes ønskeliste

Tallene efterlader ingen tvivl om sagsbehandlingernes topprioritet i forhold til, hvad der betyder noget.

54 % siger, at det vigtigste er at føle sig sikker på de beslutninger, der træffes.

Men også værdien i at "gøre det rigtige" betragtes som en vigtig motivation i hverdagen (36 %).

Data viser desuden, at det at føle sig kompetent og respekteret (32 %) spiller en stor rolle i sagsbehandlingernes arbejdsliv.

Samarbejde og sparring tager tid.

Til spørgsmålet om, hvad der bliver brugt mest tid på i løbet af en arbejdsuge er samarbejde og kontakt med andre kolleger topscoren. Hele 90 % af respondenterne vurderer, at samarbejde og sparring udgør den største del af arbejdsugen. At indsamle og bruge forskellige typer ikke-juridisk information, samt det at holde sig ajour med juridiske spørgsmål/retsområder, ligger henholdsvis anden (51 %) og tredje (50 %) højest.

90 %

vurderer, at samarbejde og sparring med kollegaer udgør den største andel af arbejdsugen.



54 %

siger, at det vigtigste er, at føle sig sikker
på de beslutninger, der træffes.

Hvad motiverer, og hvad tager tid?

DET VIGTIGSTE FOR MIG I MIT ARBEJDE ER:

Motivationsfaktorer

Føle mig sikker på de beslutninger jeg træffer	54 %
Gøre det rigtige	36 %
Føle mig kompetent og respekteret	32 %
Være grundig	29 %
Hjælpe mennesker i udsatte situationer	23 %
Være effektiv	21 %
Udvikle mig selv	19 %
Bidrage til et bedre samfund	15 %
Føle mig inspireret og motiveret	10 %
Opbygge tillid til mine klienter/kolleger	10 %
Udvikle mine kolleger/se mine kolleger vokse	9 %
Være på forkant	7 %
Afslutte/lukke (en sag)	7 %
Udvikle virksomheden (effektivisere, forbedre osv.)	5 %
Præstere	4 %
Gøre karriere	2 %

HVAD TAGER MEST TID:

Arbejdsopgave (% = andel, der har svaret 4-5*)

Samarbejde/kontakt med andre kolleger	90 %
Indsamle og bruge forskellige typer ikke-juridisk information	51 %
Holde dig ajour med juridiske spørgsmål/retsområder	50 %
Administration (f.eks. fakturering, tidsrapportering, indsendelse af dokumenter osv.)	44 %
Coaching, ledelse og støtte af kolleger	35 %
Netværk	30 %
Analysere/læse store mængder juridisk information for at løse et specifikt juridisk problem	29 %
Udarbejdelse og kvalitetskontrol af juridiske tekster (f.eks. undersøgelser, afgørelser, rapporter, indlæg)	28 %
Finde skabeloner og aftaler	26 %
Juridisk rådgivning/konsultation til klienter	24 %
Uproduktive møder	22 %
Efteruddannelse	12 %
Forhandlinger (i retten)	1 %



Spørgsmål:

Det vigtigste for mig i mit arbejde er, at...?

Vælg mindst én og højst tre muligheder

Spørgsmål:

"Hvor meget tid bruger du på følgende opgaver i en normal arbejdsuge?"

Svarmuligheder: 1 = Slet ingen tid og 5 = Meget tid



Mænd og kvinder er ikke helt enige

At føle sig sikker på at træffe de rette beslutninger vægtes højt af både mænd og kvinder. Men hvor hele 59 % af respondenterne, som mener dette, er kvinder, så er det for mænd kun 41 %.

En forskel ses også i besvarelsen om at hjælpe mennesker i udsatte situationer, som ligeledes vægtes vigtigere af kvinder end af mænd.

Omvendt betyder det at være effektiv, udvikle sig selv, bidrage til et bedre samfund og opbygge tillid internt generelt mere for mænd end kvinder.

I disse besvarelser tages der ikke højde for, hvilken type sagsbehandling, man varetager. Uligheder i besvarelserne kan derfor også skyldes den faktor, at der kan være forskellige besvarelser alt efter hvilket område, man beskæftiger sig med.

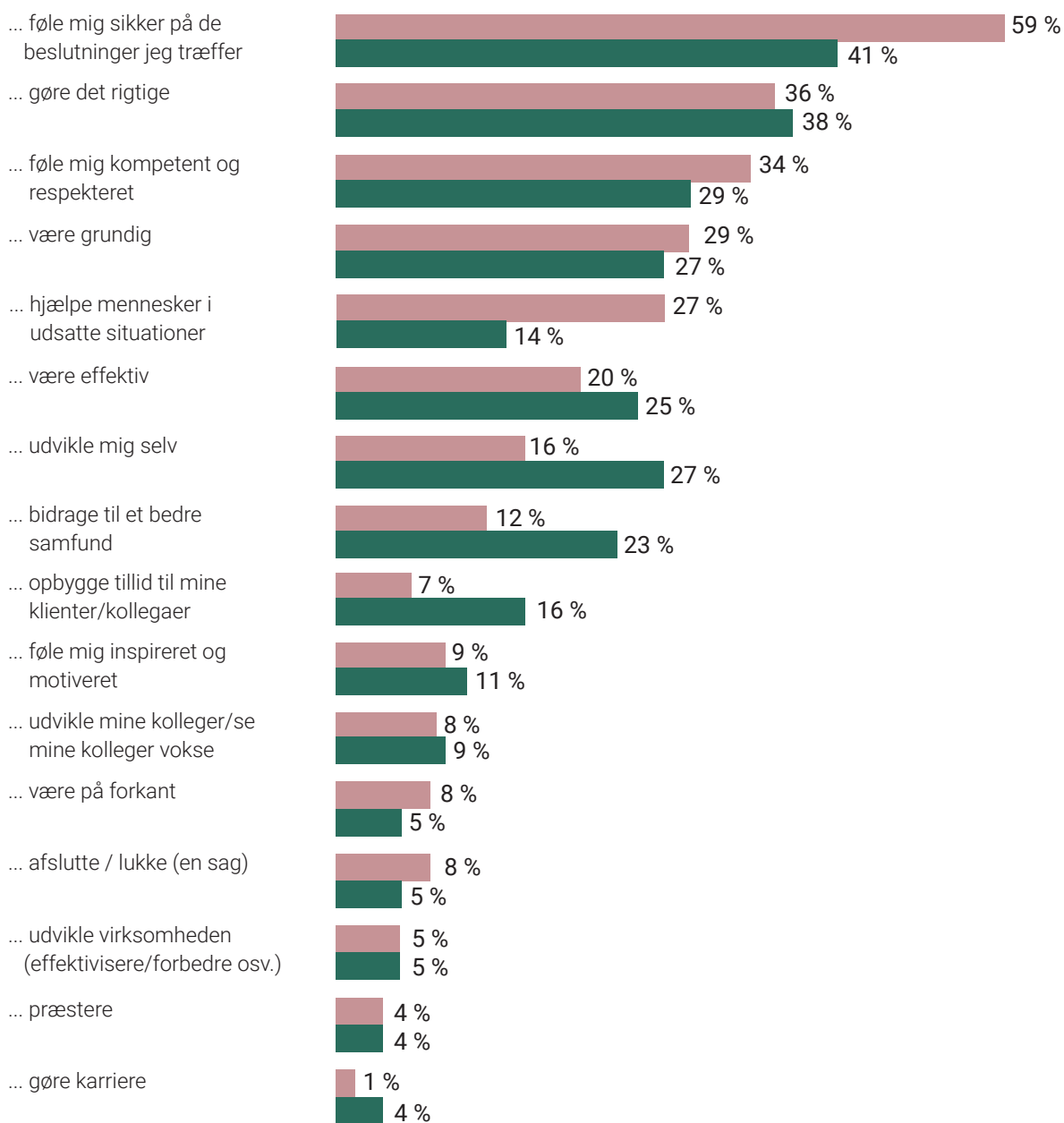


MOTIVATIONSFAKTORER FOR MÆND OG KVINDER



Spørgsmål: Det vigtigste for mig i mit arbejde er, at..

Vælg mindst én og højst tre muligheder



Kvinder



Mænd



Samlet trop i besvarelser om tidsforbrug

På forrige side så vi, hvordan mænd og kvinder er motiveret forskelligt, men når det kommer til, hvordan tiden fordeles på forskellige arbejdsopgaver, er der langt større enighed.

Det er samarbejde og kontakt med andre kolleger, der bruges mest tid på.



“AI bør helt klart implementeres i vores sagsarbejde, da alle rådgivere er max presset på tid.”

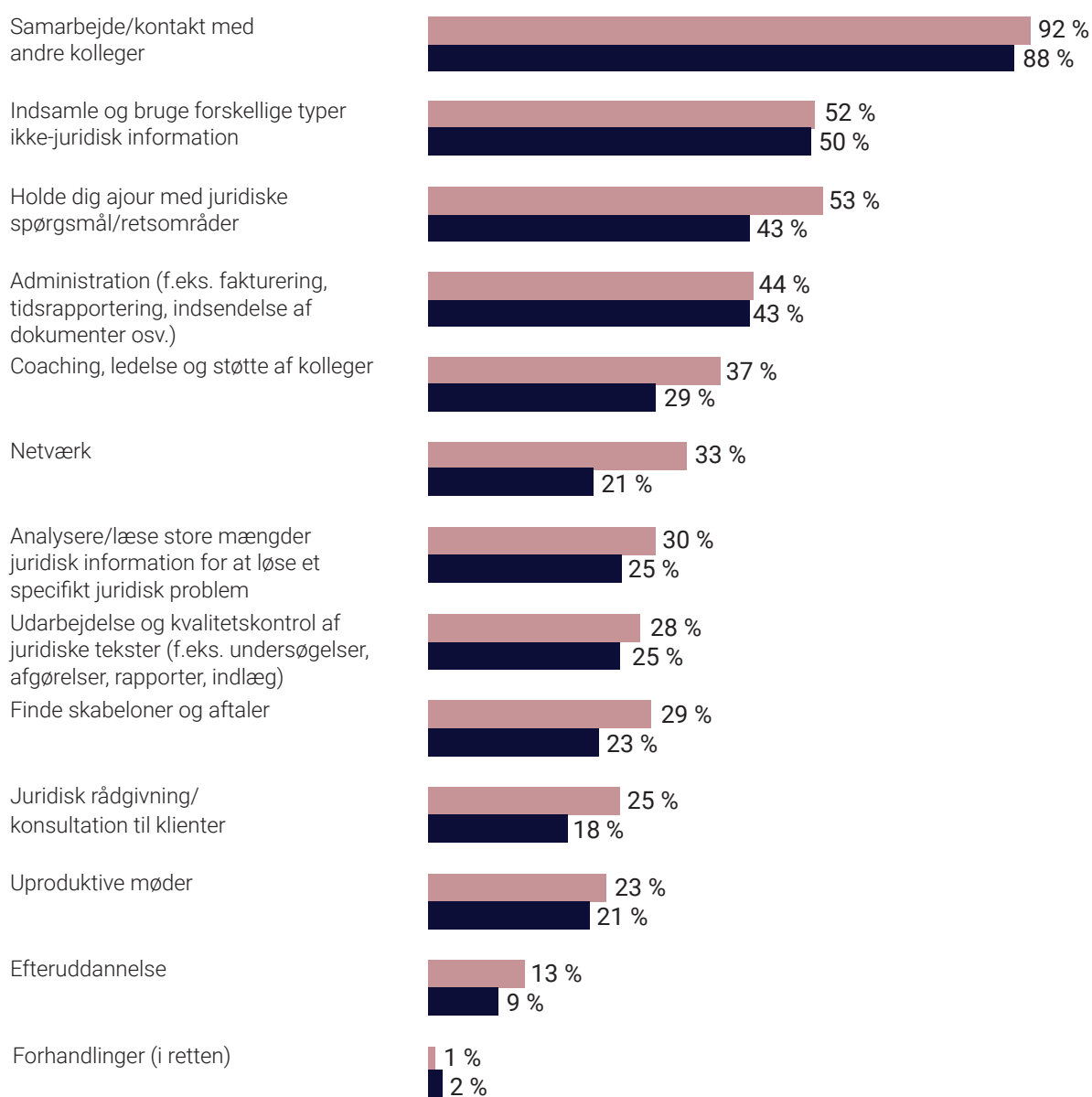
Fagkoordinator/Fagkonsulent, kvinde, 50 - 59 år

HVAD TAGER MEST TID?



Spørgsmål: "Hvor meget tid bruger du på følgende opgaver i en normal arbejdsuge?"

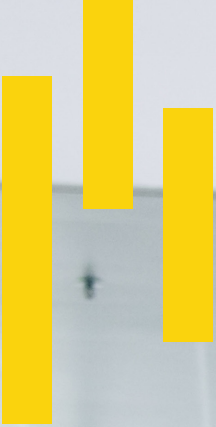
Svarmuligheder: 1 = Slet ingen tid og 5 = Meget tid



Kvinder



Mænd



48 %

forventer en tidsbesparelse
ved brugen af AI



Sagsbehandlernes forventning til AI

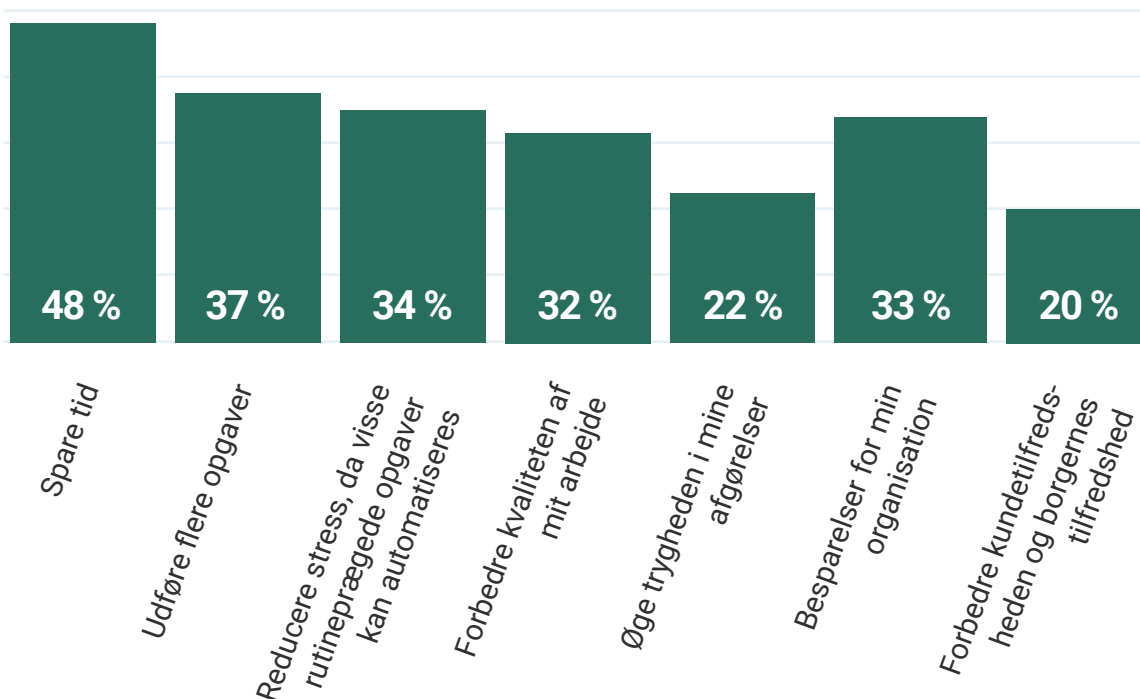
Til spørgsmålet om forventninger til AI regelmæssigt brugt i arbejdet svarer næsten halvdelen af respondenterne (48 %), at de forventer at opnå en tidsbesparelse.

37 % forventer at kunne udføre flere opgaver, og 34 % tror, at brugen af AI vil kunne reducere stress ved at automatisere rutineprægede opgaver.

Når det kommer til forbedring af borgernes tilfredshed og at øge trygheden i egne afgørelser, er det kun 22 % og 20 %, der svarer, at de i høj grad eller meget høj grad forventer dette.



Hvis du brugte AI regelmæssigt på arbejdet, i hvilken grad ville du forvente følgende:



I høj grad / I meget høj grad

Høje forventninger – specielt hos mænd

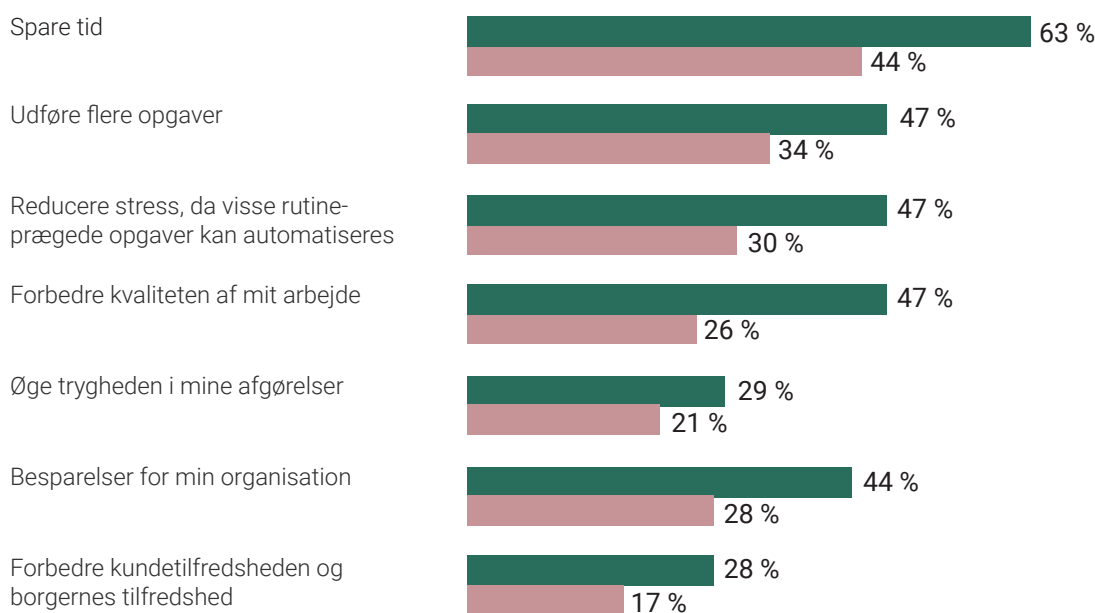
At spare tid forventes at være en af de helt store fordele ved AI - og størst er forventningen hos mandlige respondenter.

Hele 63 % af alle mænd har fremhævet tidsbesparelsen som en forventning. Hos kvinderne er andelen 44 %

Over hele linjen ser det ud til, at de mandlige respondenter har højere forventning til AI end de kvindelige.

Den største procentmæssige forskel finder vi i forventninger til, om AI kan forbedre kvaliteten af arbejdet. Her ser vi en procentmæssig forskel på 21 % mellem mandlige og kvindelige respondenter.

Det er interessant at se, at de mandlige respondenter på alle områder har større forventninger til brugen af AI.



I høj grad / I meget høj grad



Kvinder



Mænd





“Vi skal være omstillingsparate og nysgerrige på de ting, der kommer frem. Virker det, kan det jo være en optimering af ens arbejde.”

Fagkoordinator/Fagkonsulent, kvinde, 50 – 59 år

Fokus på det, som betyder noget

Sagsbehandlere har et stort ønske om at gøre en forskel og gøre det godt. Samtidig står sagerne i kø, og tiden kan være knap.

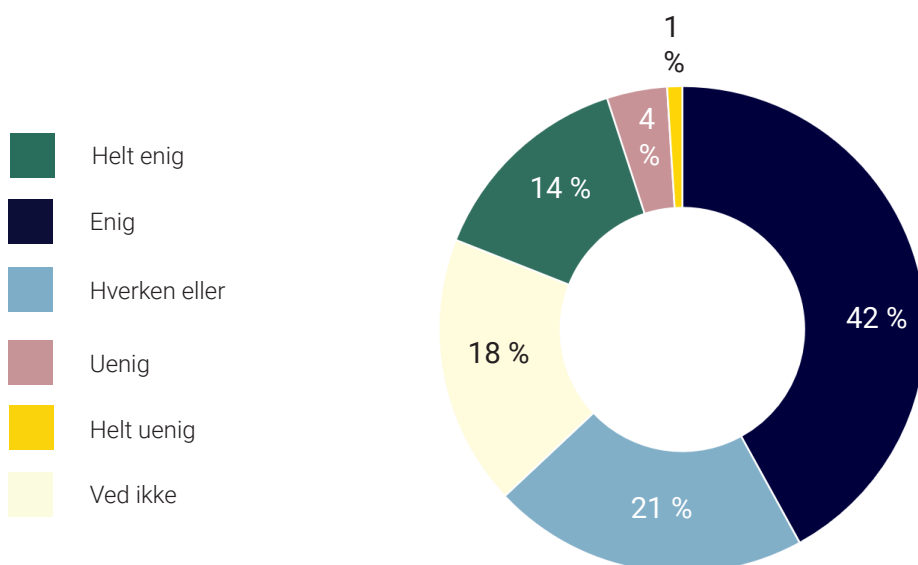
Vi så tidligere, at 48 % af respondenterne forventer en tidsbesparelse ved brugen af AI. Samtidig svarer over halvdelen, at den frigjorte tid kan gå til mere personlig kontakt og borgerstøtte. Kun 5 % af alle respondenter er uenige i dette.

Tallene på denne og de efterfølgende sider viser, at der er overvejende enighed om, at brug af AI i sagsbehandlingen både kan skabe større sikkerhed i afgørelserne, bedre arbejdsproces og frigøre tid i sagsbehandlingen.

Hvor enig er du i følgende udsagn om AI i sagsbehandlingen:



AI kan frigøre tid til mere personlig kontakt og borgerstøtte



56 % er enige eller helt enige i, at AI kan frigøre tid til mere personlig kontakt og borgerstøtte.

With a little help...

Mere end 3 ud af 5 vurderer, at AI kan være med til at forkorte sagsbehandlingstiden gennem automatisering.

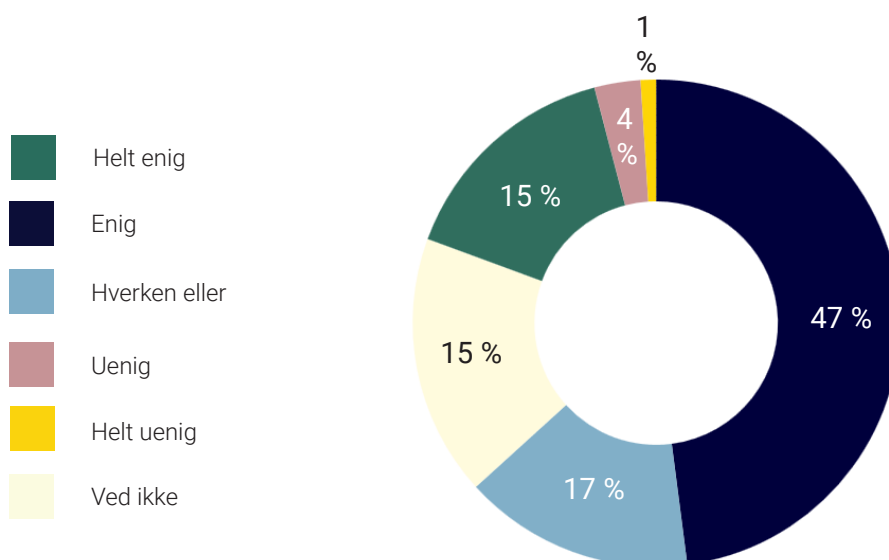
Kun 5 % er ikke enige i dette.

Hvis vi samtidig ser på, hvad der i dagligdagen motiverer sagsbehandlerne, så er det nærliggende at konkludere, at netop dette vil være en stor gevinst for alle, både borgere, sagsbehandlere og kommunen, både i form af besparelse i tid og en reduktion af rutineprægede opgaver, som kan øge presset på den enkelte sagsbehandler.

Hvor enig er du i følgende udsagn om AI i sagsbehandlingen:



AI kan forkorte sagsbehandlingstiden ved at automatisere dele af sagsbehandlingen



62 % mener, at AI kan forkorte sagsbehandlingstiden ved at automatisere dele af sagsbehandlingen.



“Jeg sparer tid på lange beskrivelser, som AI kan lave for mig. Jeg skal derefter læse dem igennem og rette til, men det sparer mig for en del tid, og dermed også for at føle, det er en uoverkommelig opgave.”

Socialrådgiver, mand, 40 – 49 år

68 %

Mener, at AI kan hjælpe med at forbedre
borgerbetjening ved at besvare
enkle juridiske spørgsmål



AI-hjælp til besvarelse af juridiske spørgsmål? Ja tak!

Øverst på motivationslisten ligger ønsket om at føle sig sikker på de beslutninger, der træffes i løbet af arbejdsdagen. Samtidig bruges der ofte meget tid på at indhente viden, både juridisk og ikke-juridisk. Indenfor det juridiske område er der stor tiltro til AI.

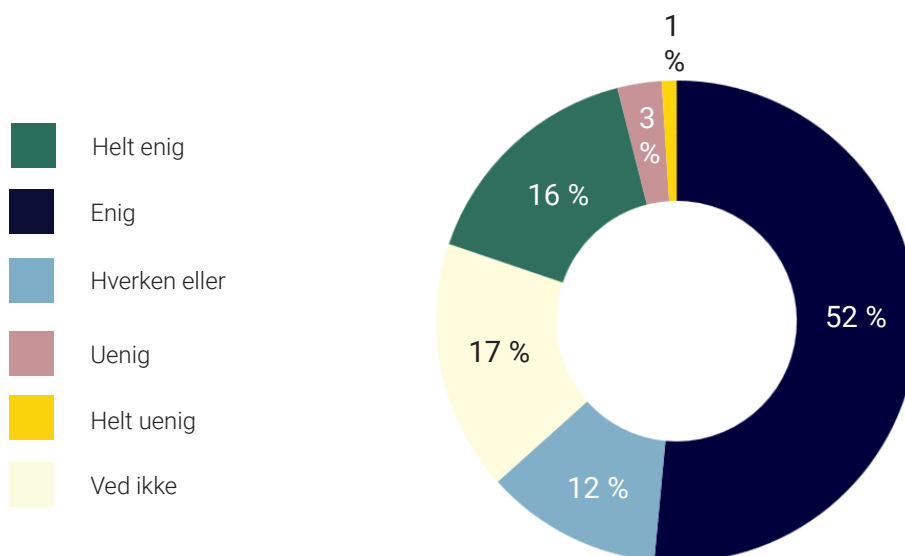
68 % mener, at AI kan hjælpe med at forbedre borgerbetjening ved at besvare enkle juridiske spørgsmål.

Der er stor enighed blandt sagsbehandlerne om, at AI til besvarelse af juridiske spørgsmål vil kunne være med til at forbedre borgerbetjeningen. Faktisk har dette spørgsmål den største positive tilslutning af alle spørgsmål i undersøgelsen.

Hvor enig er du i følgende udsagn om AI i sagsbehandlingen:



AI-drevne løsninger til at besvare enkle juridiske spørgsmål kan forbedre borgerbetjeningen





AI og jura giver god mening

En stor del af arbejdstiden går med at holde sig ajour indenfor juridisk viden. Data viser, at det er den tredjestørste tidssluger i hverdagen.

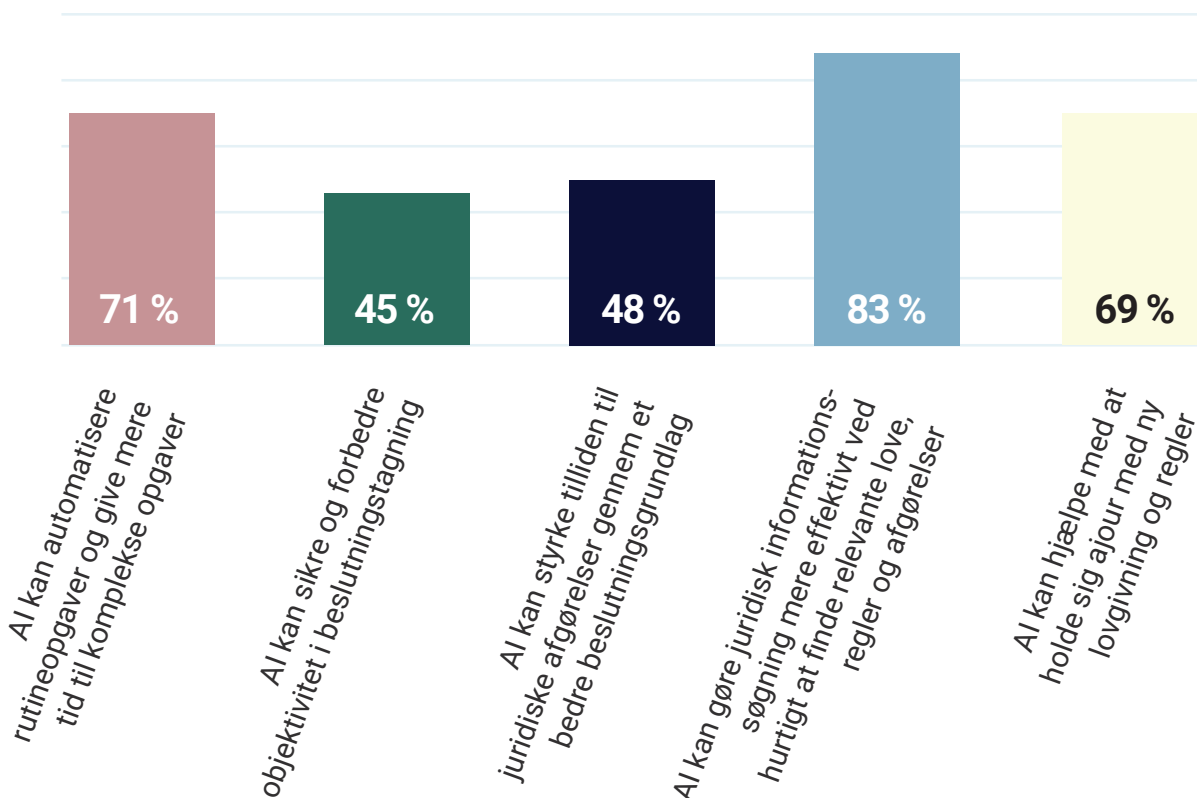
For at få en bedre forståelse af, hvordan sagsbehandlere ser på brugen af AI til juridisk arbejde, har vi spurgt ind til forskellige aspekter af området. Tallene viser, at sagsbehandlere ser fordele ved brugen af AI til at styrke processen og opnå større sikkerhed, kvalitet og effektivitet.

71 % tror på, at AI kan hjælpe med at automatisere rutineopgaver og frigive tid.

69 % tror på, at AI kan hjælpe med at holde sig ajour med ny lovgivning og regler.



I hvilken grad er du enig i følgende udsagn vedrørende AI's potentielle positive indvirkning i juridisk arbejde?



Enig + Helt enig



83 %

tror på, at AI vil kunne hjælpe med hurtigt at
finde relevante love, regler og afgørelser.



AI som "proptrækker" i flaskehalsen

I spørgsmålet om, hvorvidt AI kan identificere flaskehalse og foreslå forbedret proces, deles respondenterne i to.

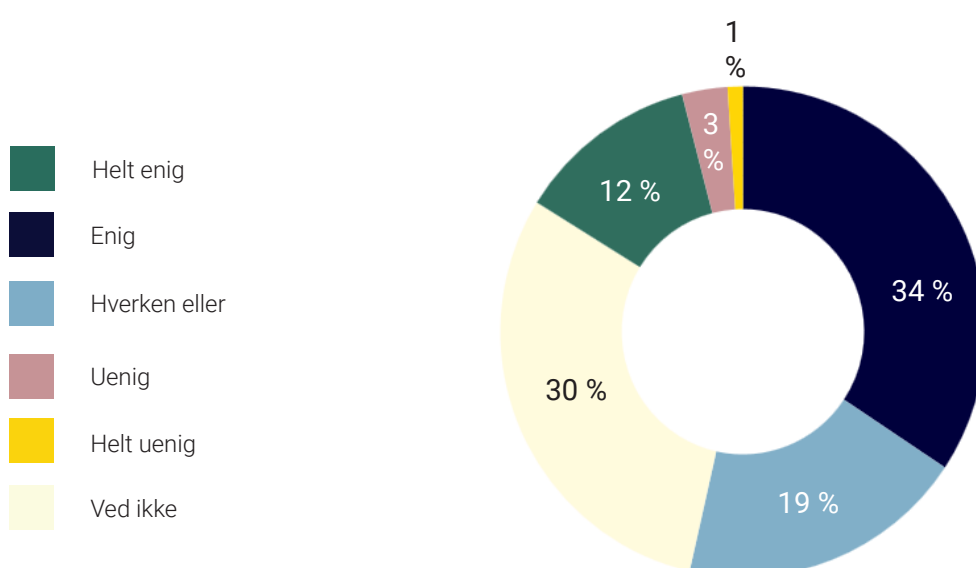
På den ene side er 46 % enige eller helt enige, og på den anden side svarer 30 % ved ikke. 19 % svarer hverken eller.

Årsagen til den store andel af "ved ikke" og "hverken eller" siger det indsamlede data i denne rapport ikke noget om, men et forsigtigt bud kan være, at netop brugen af AI indenfor dette område er forholdsvis ukendt og dermed sværere at forholde sig til.

Hvor enig er du i følgende udsagn om AI i sagsbehandlingen?



AI kan identificere flaskehalse og foreslå procesforbedringer





“Tempoet det udrulles på er enorm, og det kræver opmærksomhed at holde øje med, at det der kommer, rent faktisk også er en lettelse, eller om det bare skaber et andet tidsforbrug ift. kontrol og revision af det AI-producerede arbejde.”

Fagkoordinator/Fagkonsulent, mand, 50 – 59 år



“Al kan kvalificere de mere standardiserede opgaver inden for jura, men ift. skøn er det selvfølgelig vigtigt at anvende sin egen faglighed.”

Sagsbehandler, kvinder 30 – 39 år

Fagre ny verden

Helt overordnet viser data i denne undersøgelse, at sagsbehandlere er positivt stemte overfor AI.

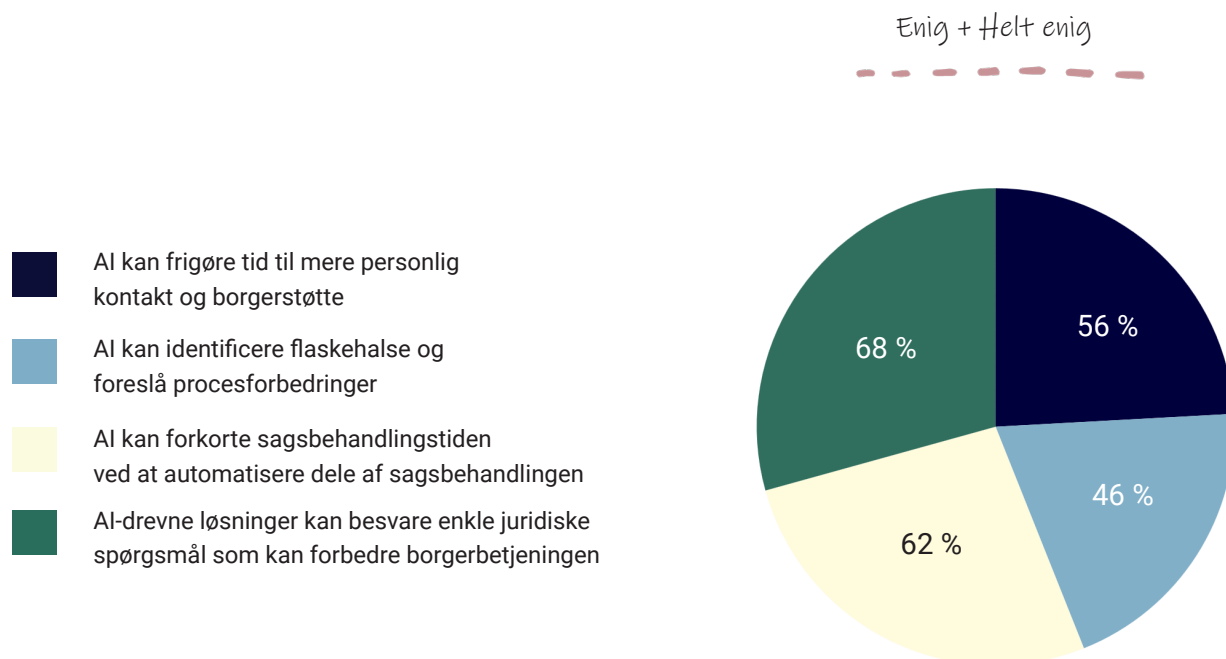
63 % mener, at AI kan forkorte sagsbehandlingstiden ved at automatisere dele af sagsbehandlingen.

56 % mener, at AI kan frigøre tid til mere personlig kontakt og borgerstøtte.

46 % mener, at AI i kan identificere flaskehalse og foreslå procesforbedringer.

I lyset af disse tal skal det tages i betragtning, at vi i undersøgelsen ikke direkte har spurgt ind til, hvilke bekymringer man har til AI. Er man bange for, at AI kan overtage ens job? Er man bekymret for, hvorvidt man har kompetencerne til at bruge AI-drevne værktøjer? Dette giver rapporten ikke svar på.

68 % mener, at AI-drevne løsninger til at besvare enkle juridiske spørgsmål kan forbedre borgerbetjeningen

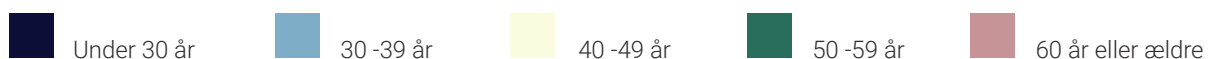
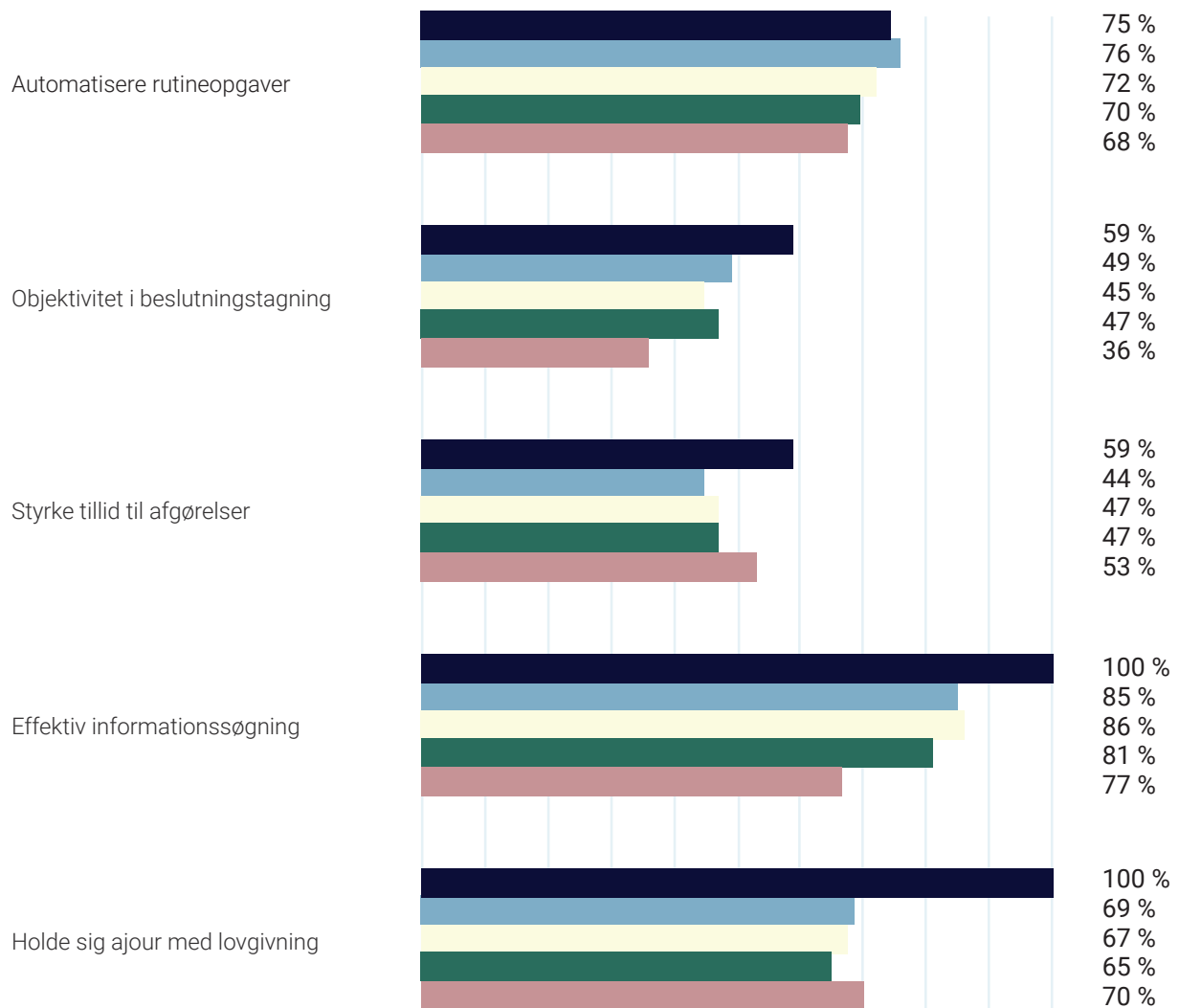


Fremtidens sagsbehandlere er optimistiske

Den yngste aldersgruppe ser ud til helt overordnet at have større tiltro til brugen af AI i forhold til de øvrige aldersgrupper.

Dog er der én undtagelse, nemlig i spørgsmålet om, hvorvidt man kan automatisere rutineopgaver. Her er alle aldersgrupper med kun små udsving enige.

Enig + Helt enig





Vejen mod fremtidens sagsbehandling

Rapporten viser, at tryghed i beslutninger, samarbejde og ønsket om effektivitet præger dansk sagsbehandling. Samtidig er der et stort håb og nysgerrighed overfor, hvordan AI kan bidrage med både tidsbesparelser, bedre borgerbetjening og kvalitetsløft i arbejdet.

Der er dog også områder med usikkerhed og nye spørgsmål, som rapportens data giver anledning til at reflektere over:

1.

Hvordan kan vi bedst sikre, at AI-løsninger understøtter både faglighed og tryghed i beslutningsprocessen?

Hvilken rolle skal samarbejde og personlig kontakt spille, hvis mere af arbejdet automatiseres?

2.

3.

Hvordan håndterer vi eventuelle bekymringer om kompetencer og forandringer i opgavefordeling?

Hvordan sikrer vi, at AI bliver et redskab til at skabe værdi – både for sagsbehandlere, borgere og kommunen som helhed?

4.

5.

Hvilke næste skridt kan vi tage for at implementere AI, så det giver de ønskede gevinster uden at gå på kompromis med kvalitet og faglighed.

Tak fordi du læste med!

