

# Bydelbuddy - pilot for digitalt menneske i bydelens førstelinje

**Søker:** Bydel Alna, Oslo kommune

**Samarbeidspartner:** SalientWorld AS

**Tidsperiode:** mai 2025 - desember 2025

BydelBuddy er et utviklingsprosjekt i Bydel Alna, finansiert gjennom SmartOslo-ordningen. Prosjektets mål har vært å undersøke hvordan et digitalt menneske basert på kunstig intelligens kan gjøre informasjon mer tilgjengelig for innbyggere, redusere språkbarrierer og samtidig avlaste ansatte i førstelinjen gjennom håndtering av enkle og gjentakende henvendelser.

Løsningen ble utviklet og testet i to faser: en intern test rettet mot ansatte og en ekstern test rettet mot innbyggere og besøkende på bydelens innbyggertorg. BydelBuddy gir veiledning gjennom både tale og chat, med støtte for opptil 30 språk.

Erfaringene viser at løsningen oppleves som intuitiv og tilgjengelig, særlig for innbyggere med begrensede norskkunnskaper og lav digital kompetanse. Samtidig avdekket prosjektet behov for videre utvikling, blant annet knyttet til språk, uttale og teknisk stabilitet.

Prosjektet gir et godt erfaringsgrunnlag for videre vurdering av bruk av digitale mennesker i bydelen og Oslo kommune.

## Gjennomføring

Prosjektet ble gjennomført i perioden mai til desember 2025 og besto av planlegging, utvikling, intern testing, ekstern testing og evaluering. Arbeidet ble gjennomført i tråd med prosjektets arbeidsplan og innenfor fastsatt kostnadsramme.

I samarbeid med leverandørpartner SalientWorld ble det utviklet en pilot for et digitalt menneske med en hyperrealistisk avatar, tilgjengelig via nettbrett. Løsningen er universelt utformet, slik at den kan brukes av personer med ulike funksjonsforutsetninger, og er utviklet for å håndtere enkle og gjentakende henvendelser slik at ansatte kan bruke mer tid på oppgaver som krever menneskelig vurdering og direkte oppfølging.

Den interne testen ble gjennomført høsten 2025 og rettet mot ansatte ved servicetorget og IKT. Formålet var å teste hvordan det digitale mennesket kunne bistå med veiledning og

informasjon knyttet til typiske førstelinjehenvendelser, som tjenester, rutiner, tilgang og praktiske spørsmål. I denne fasen ble løsningen testet utelukkende gjennom tale. Testingen foregikk i et skjermet rom for å sikre god talegjenkjenning og en trygg testarena.

Erfaringene fra intern test dannet grunnlag for flere utbedringer før ekstern test. Blant annet ble chat-funksjon lagt til som et supplement til tale, språkstøtten utvidet, kameravisning fjernet og svarstruktur og begrepsbruk justert for å gi mer presise og forståelige svar.

Den eksterne testen ble gjennomført på innbyggertorget i ordinær åpningstid. Løsningen var tilgjengelig via nettbrett plassert i en lydtett og isolert telefonkiosk, slik at innbyggere og besøkende kunne teste løsningen uforstyrret. I denne fasen ble universell utforming, flerspråklighet og brukervennlighet i møte med et mangfold av brukere særlig vektlagt. Prosjektmedarbeider var til stede ved behov, og tilbakemeldinger ble samlet inn gjennom evalueringsskjemaer.

## Resultat

Prosjektet viser at et digitalt menneske med hyperrealistisk avatar kan bidra til økt tilgjengelighet og bedre informasjonsflyt i bydelen. Målene om å gjøre informasjon mer tilgjengelig, redusere språkbarrierer og effektivisere håndtering av enkle og gjentakende henvendelser ble i hovedsak nådd.

Den interne testen viste at løsningen oppleves som intuitiv og relevant for ansatte ved servicetorget og IKT, særlig som støtte i håndtering av spørsmål om rutiner, tilgang og praktisk informasjon. Samtidig viste testingen at ansatte i stor grad fortsatte å henvende seg til kollegaer og ansatte i førstelinjen fremfor å bruke det digitale mennesket. Dette indikerer at innføring av nye digitale verktøy krever tid, opplæring og modning før de tas i bruk som et naturlig førstevalg i en hektisk arbeidshverdag.

Den eksterne testen viste at løsningen fungerer godt i møte med innbyggere og besøkende. Flerspråklighet og muligheten til å kommunisere både muntlig og skriftlig bidro til lav terskel for bruk, særlig for personer med begrensede norskkunnskaper eller varierende digital erfaring. Flere opplevde løsningen som enklere og mindre krevende enn å henvende seg direkte til en ansatt.

### Tallfestede resultater fra testfasene:

- Intern test: 30 ansatte
- Ekstern test: 40 innbyggere og besøkende
- Språkstøtte: opptil 30 språk
- 90 prosent av ansatte opplevde løsningen som brukervennlig
- 80 prosent vurderte svarene som relevante

- 77 prosent opplevde tidsbesparelse
- 87 prosent anbefalte videre bruk

Prosjektet synliggjorde også tydelige begrensninger. Variasjon i språk og uttale, sårbarhet for bakgrunnsstøy og manglende mulighet til å utføre handlinger eller saksbehandling påvirket brukeropplevelsen. Erfaringene gir et realistisk og nyttig grunnlag for videre utvikling og for vurdering av hvordan løsningen best kan bidra til effektivisering av førstelinjetjenestene over tid.

## Eksposering av prosjektet

Prosjektet har blitt synliggjort gjennom Bydel Alnas interne og eksterne kommunikasjonskanaler, med hovedvekt på informasjon, forankring og deling av erfaringer.

Bydel Alnas offisielle LinkedIn-profil publiserte et innlegg om BydelBuddy. I samarbeid med bydelens kommunikasjonsavdeling ble det produsert en video der prosjektleder og bydelsdirektør presenterer prosjektet og bakgrunnen for piloten. Videoen viser hvordan løsningen fungerer i praksis, inkludert en demonstrasjon av dialog med det digitale mennesket via nettbrett.

Ansatte i bydelen har blitt orientert og invitert til å teste løsningen gjennom Viva Engage i løpet av prosjektperioden. Prosjektet har også vært forankret i bydelsdirektørens ledergruppe i forkant og underveis i gjennomføringen.

Under den interne testfasen tok Bydel Søndre Nordstrand kontakt med Bydel Alna. Prosjektet ble presentert, og bydelen fikk anledning til å teste løsningen og dele erfaringer og refleksjoner knyttet til bruk av digitale mennesker i førstelinjetjenester.

Løsningen ble i tillegg presentert og demonstrert i forbindelse med en visning hos KI Oslo. Presentasjonen ga anledning til å dele erfaringer fra pilotprosjektet og diskutere bruk av digitale mennesker i kommunal sammenheng.

## Videre arbeid og mulighetsrom

Erfaringene fra pilotprosjektet viser at BydelBuddy har potensial til å bidra til mer effektiv håndtering av enkle og gjentakende henvendelser i førstelinjen, og til å frigjøre tid for ansatte til mer verdiskapende oppgaver som krever menneskelig vurdering og oppfølging.

Det er per i dag ikke tatt stilling til videre anskaffelse eller permanent bruk av løsningen. Samtidig gir prosjektet et godt grunnlag for å utforske muligheter for videre samarbeid, enten gjennom felles initiativer mellom bydeler eller gjennom en eventuell vurdering av en mer sentral kommunal løsning på sikt.

Erfaringene fra prosjektet viser også at videre arbeid vil forutsette tydelig avgrensning av bruksområde, videre utvikling av språk og teknisk stabilitet, samt god forankring i organisasjonen. Pilotprosjektet bidrar med verdifulle lærings punkter som kan tas med i videre dialog og vurdering.

## Kontakt

Bydel Alna, Oslo kommune

Prosjektleder: Alexandre Pino

E-post: [Alexandre.pino@bal.oslo.kommune.no](mailto:Alexandre.pino@bal.oslo.kommune.no)

Samarbeidspartner: SalientWorld AS