

Brugen af chatbots i den offentlige sektor

Forfattere

Lomborg, Stine; Elbeyi, Ece; Kappeler, Kiran; Larsen, Lisa Reutter

Redaktører

Søgaard, Anders; Feldt, Johannes N.

- Publikationsdato 17. februar 2026
- Publiceret af CAISA, Det Nationale Center for AI i Samfundet, København og Aalborg, Danmark
- Ophavsret © Forfatterne og CAISA 2026
- ISSN 2795-0646
- Dokumentversion Udgivers PDF, registreret version
- Citation for publiceret version (APA) Lomborg, S., Elbeyi, E., Kappeler, K., & Larsen, L. R. (2026). Brugen af chatbots i den offentlige sektor. CAISA - Brief. <https://caisa.dk/forskning/chatbots-i-den-offentlige-sektor>

Brugen af chatbots i den offentlige sektor

Af Stine Lomborg, Ece Elbeyi, Kiran Kappeler og Lisa Reutter Larsen

Resumé

Dette forskningsbrief præsenterer et systematisk overblik over, hvad forskningslitteraturen siger om implementering og brug af chatbots i det offentlige arbejdsgange og i mødet med borgeren. Dets formål er at identificere og analysere både muligheder og udfordringer inden for området gennem en systematisk syntese af den eksisterende empiriske forskning om implementering og anvendelse af samt borgernes holdninger til og oplevelser af brugen af chatbots i den offentlige sektor. Briefet viser, at chatbots kan bidrage til effektivisering af nogle arbejdsgange i det offentlige, men de skaber også nyt arbejde og opgaveglidning for fagspecialister. På borgersiden dokumenterer forskningen, at veluddannede, yngre og ressourcestærke borgere i højere grad har tillid til og positive oplevelser med chatbots i mødet med det offentlige, mens det for andre – f.eks. borgere med handicap eller borgere med komplekse udfordringer – skaber ny friktion i mødet med det offentlige. Dette kan forstærke eksisterende sociale og digitale uligheder i befolkningen.

Baggrund og formål

I de seneste år har generativ kunstig intelligens fået stor opmærksomhed i den offentlige debat. Store dele af den danske befolkning har afprøvet løsninger som OpenAI's ChatGPT, Microsoft Copilot eller Googles Gemini.¹ Forskellige teknologiske chatbot-løsninger kan generere tekst og andre former for output på baggrund af forskellige prompts, hvorved de tænkes at skulle understøtte

opgaveløsning på nye måder og med højere kvalitet. Generativ kunstig intelligens udrulles i stigende grad også i den offentlige sektor med et ønske om at strømline og effektivisere arbejdsgange og give bedre og hurtigere service til borgerne (Bright, 2025; Kaun & Männiste, 2025; Mergel et al., 2023). Der findes fortsat begrænset empirisk dokumentation for, hvilken effekt dette har på den offentlige sektor, og hvordan borgere og offentligt ansatte oplever disse chatbot-løsninger.

Dette forskningsbrief giver derfor et systematisk overblik over, hvad forskningslitteraturen siger om implementering og brug af chatbots i det offentlige arbejdsgange og i mødet med borgeren. Litteraturgennemgangen har til formål at identificere og analysere både muligheder og udfordringer inden for området gennem en systematisk gennemgang af den eksisterende empiriske forskning på

Hvad er chatbots?

Studiet af chatbots udgør et tværfagligt forskningsfelt i hastig udvikling, hvor der endnu ikke findes en fælles, anerkendt definition af fænomenet. Grundlæggende handler det om sprogbaseerede modeller, der kan interagere med brugere via tekst. I denne sammenhæng omfatter chatbots både ældre løsninger, der er baseret på enkle beslutningstræ-modeller, som typisk anvendes til informationssøgning og besvarelse af 'ofte stillede spørgsmål' (FAQ), samt chatbots baseret på mere avancerede, lærende og responsive sprogmodeller, der tilpasser deres output dynamisk til brugeren gennem løbende interaktion (Kaun & Männiste, 2025).

¹ Se Nielsen, R. K. (2025). Brugen af generativ KI i Danmark 2025. CAISA, Det Nationale Center for AI i Samfundet. <https://caisa.dk/forskning/generativ-ki-i-danmark-2025>

området. I analysen fremstilles hovedpointerne fra de forskningsstudier, som findes om implementering og anvendelse af samt borgernes holdninger til brugen af chatbots i den offentlige sektor.

Metode

Grundlaget for reviewet er en systematisk gennemgang af empiriske forskningsresultater fra 64 studier af brugen af chatbots i det offentlige. Alle inkluderede studier er fagfællebedømte, empiriske studier publiceret i perioden januar 2023 til januar 2026. Forskningen omfatter både casestudier, surveyundersøgelser, randomiserede felteksperimenter, observationsstudier, dokumentanalyser og kvalitative interviews med ledere, medarbejdere og borgere, der arbejder med eller møder chatbots i kommunikationen med det offentlige. Denne litteraturgennemgang tager udgangspunkt i offentlig forvaltning som helhed frem for i afgrænsede ydelsesområder, herunder f.eks. det sociale område. Formålet er at etablere et systematisk overblik over feltet; de empiriske fund kan således tjene som analytisk afsæt for efterfølgende, dybdegående undersøgelser af specifikke politik- og praksisdomæner.

En detaljeret beskrivelse af de metodiske trin i litteraturgennemgangen, nærmere information om vores søgeord og den samlede litteraturliste findes briefets appendix.

Gennemgangen omfatter studier fra hele verden. I fremstillingen af analysen har vi lagt særlig vægt på eksempler på studier foretaget i Norden, hvor velfærdsstatens opbygning og befolkningens generelle it-færdigheder samt tillid til det offentlige er relativt sammenlignelig. Analysen er delt i to dele, hvoraf den første fokuserer på arbejdsgangene i det offentlige, mens den anden fokuserer på borgernes perspektiv.

Effektivisering af arbejdsgange og produktion af nyt arbejde

Generativ kunstig intelligens har skabt betydelige forventninger om en gennemgribende effektivisering af processer og arbejdsgange inden for den offentlige forvaltning, som søges realiseret via chatbots (f.eks. Mergel et al., 2023; Bright et al., 2025).

Nogle studier bekræfter effektiviseringspotentiale, f.eks. at chatbots kan forenkle repetitive opgaver som at udfylde formularer (Abdenebaoui et al., 2024; Millan-Vargas et al., 2024), og lette simple kommunikationsbarrierer ift. borgere hvis modersmål er et andet, end det der tales i den pågældende nationale kontekst (Truong et al., 2024).

Modsat kan chatbotkommunikation generere mere arbejde i form af flere henvendelser fra borgere i andre kanaler (e-mail og telefonopkald), f.eks. fordi chatbotkorrespondancen ikke hjælper borgeren tilstrækkeligt (Hemesath & Tepe, 2024; Chen & Gasco-Hernandez, 2024), eller fordi oplevelser af bedre service skaber '*rebound-effekter*' i form af højere efterspørgsel hos borgeren (Abdenebaoui et al., 2025). Fordi chatbots i den offentlige sektor er et relativt nyt fænomen, må der tages højde for, at positive såvel som negative effekter kan udvikle sig over tid – hvilket kan skyldes teknologiske, organisatoriske og markeds-mæssige forandringer, såvel som modning af kompetencer hos brugerne. Der findes endnu ingen langsigtede studier af, hvordan chatbots og andre former for AI indvirker på effektiviseringen af den offentlige forvaltning.

Der tegner sig mere entydig dokumentation for, at nyt arbejde produceres, når chatbots tages i brug: systemvedligehold, sikring af datakvalitet, træning af modeller, data-annotering etc. Forskningslitteraturen dokumenterer, at der sker opgaveglidning mod andre faglige kompetencer, snarere end opgavefravald. F.eks. finder Kaun og Männiste (2025) i deres studie af kommunale chatbots i Estland og Sverige, og Larsen og Følstad (2024) tilsvarende i Norge, at kommunale medarbejdere i stigende grad bliver AI-trænere.

Det er endnu uklart, hvordan offentligt ansatte skal samarbejde med generative chatbots, samt hvilke typer af arbejdsopgaver teknologien har størst potentiale for at løse. Flere studier peger på vigtigheden af domæne-specifik faglighed og kontekstuelle nuancer i arbejdet med generativ AI (f.eks. Nzobonimpa et al., 2024). Denne type studier betoner chatbots som en augmentering eller samarbejdspartner, snarere end et selvstændigt element i opgaveløsningen.

Endelig findes der en række studier, som viser, at chatbots og andre typer AI giver anledning til redesign af eksisterende organisatoriske processer (Carlizzi, 2025; Sienkiewicz-Maljurek, 2025), herunder etablering af egentlige AI-teams med ansvar for løbende vedligehold og udvikling af teknologien (Van Noordt & Tangi, 2023; Maragno et al., 2023; Selten, 2024). Sådanne studier viser desuden, at succesfuld AI-implementering afhænger mindre af den teknologiske løsning end af den organisatoriske parathed og ekspertise, inddragelse af forskellige typer af interessenter og samarbejder med eksterne leverandører for at tilpasse AI-løsningen til det konkrete organisatoriske problem og den arbejdspraksis, den skal indgå i (Dreyling et al., 2024; De Longueville et al., 2025; Neumann et al., 2024). I disse studier fremhæves det ofte, at transition fra initiale eksperimenter

og pilotstudier til bredere implementering er vanskelig, og at det kræver betydelige organisatoriske investeringer i kompetenceudvikling for at tilvejebringe langsigtede og bæredygtige løsninger (f.eks. Heinisuo et al., 2025; Hinton, 2023; Henk & Richter, 2024).

Borgeroplevelse: information, kompetencer og forventninger til datasikkerhed

Litteraturen dokumenterer, at chatbots kan øge tilgængeligheden af simpel offentlig information (24/7), og ydermere at dette opleves som værdifuldt for borgere. Dette gælder især generelle forespørgsler, som er tidsfølsomme (f.eks. 'hvor er der et offentligt toilet tæt på min lokation?', 'hvad er luftforureningen i mit lokalområde i dag?', etc.) (Følstad & Bjerkreim-Hanssen; 2023; Maragno et al., 2023; Ruiz & Reascos-Paredes, 2024).

Forskning i borgernes holdninger til og oplevelse af chatbot-baseret kommunikation med den offentlige sektor viser samtidig konsistent, at ikke alle typer henvendelser egner sig til chatbots. Chatbots kan være nyttige til generelle spørgsmål og generel informationssøgning f.eks. på en hjemmeside, men ikke til personlig kritisk og kompleks information. I sådanne sammenhænge peger nogle studier på, at borgerne har en klar præference for personlig ansigt-til-ansigt kommunikation eller anden form for menneskelig kontakt afhængig af kontekst (Bao et al., 2025; Hemesath & Tepe, 2024, Kaun & Männiste, 2025; Ruiz & Reascos-Paredes, 2024). Samlet set peger forskningslitteraturen på, at man bør afveje eventuelle chatbotløsninger ift. specifikke kommunikationsbehov - og formål hos borgerne, snarere end at tænke chatbot som en *'one size fits all'*-løsning som indgang til det offentlige.

Ikke alle borgere har brug for eller nytte af en chatbot. Det kan f.eks. skyldes udsathed på grund af komplekse personlige udfordringer (Wang et al., 2024) eller mangel på digitale færdigheder, som forskningsmæssigt er veldokumenteret ift. andre digitale teknologier. Forskningen dokumenterer, at veluddannede, yngre og ressourcestærke borgere i højere grad har tillid til og positive oplevelser med chatbots i mødet med det offentlige (Larsen & Følstad, 2024), mens det for andre - f.eks. borgere med handicap, (Zapata & Diaz, 2025) eller borgere med komplekse udfordringer - skaber ny friktion i mødet med det offentlige. Dette kan forstærke eksisterende sociale og digitale uligheder i befolkningen. Et eksempel hvor arbejdsprocesser møder borgeroplevelse er chatbots, der giver forkerte svar og derved skaber nye problemer både for borgere, som i forvejen finder det vanskeligt at navigere det offentlige og for de sagsbehandlere, der skal hjælpe borgerne (Jo et al., 2025). For borgere såvel som medarbejdere kan dette også skabe usikkerhed om, hvorvidt en chatbot-genereret

information er korrekt og troværdig, samt hvordan dette kan verificeres og kvalitetssikres. Chatbot-anvendelse kan således skabe usynligt arbejde - både på borgersiden og for sagsbehandlere og andre borgerrettede funktioner.

Endelig dokumenterer forskningslitteraturen, at borgerne har høje forventninger til det offentliges anvendelse af chatbots i forhold til informationsintegritet, datasikkerhed og ansvarlig dataanvendelse. F.eks. peger nogle studier på, at både borgere og medarbejdere foretrækker nationalt eller in-house-udviklede løsninger (Hemesath & Tepe, 2024, Persson & Zhang, 2025), ligesom studier peger på betydningen af borgernes tillid for deres villighed til at benytte chatbotløsninger i kommunikation med det offentlige (Bao et al., 2025), og på behovet for indbyggede mekanismer til at sikre demokratisk "accountability" (f.eks. Elliott, 2025, Persson & Zhang, 2025).

Foreløbige konklusioner

Dette forskningsbrief er baseret på en systematisk kortlægning af den empiriske forskningslitteratur om brug af og holdninger til chatbots i den offentlige sektor. Feltet er imidlertid ikke velkonsolideret, og anvendelsen af disse chatbots har mange steder stadig karakter af pilotafprøvning. Mange af de gennemgåede artikler beskriver desuden kun i begrænset omfang den tekniske infrastruktur bag de undersøgte løsninger, hvilket gør det vanskeligt at afdække præcis, hvilken teknologi der er anvendt. Derfor må briefets konklusioner om muligheder og udfordringer ved brugen af chatbots i den offentlige sektor betragtes som præliminære. Dog bemærker vi, at mange af de fund, som forskningen gør om chatbots i det offentlige, spejler tidligere studier af andre typer af (offentlig) digitalisering, f.eks. litteratur om digitale færdigheder og sårbarhed, og om automatiseret beslutningsstøtte.

Det er veldokumenteret i historiske såvel som nutidige studier om forskellige digitale teknologier og deres praktiske anvendelser, at teknologiske potentialer, som er identificeret i udviklingen af en løsning løsrevet fra de kontekster, den skal indgå i, sjældent indfries direkte i praksis. Baseret på ovenstående, synes dette også at være tilfældet, når det gælder chatbots i det offentlige (se også Jo et al., 2025). Samlet set viser forskningen, at selvom chatbots kan bidrage til effektivisering af nogle arbejdsgange i det offentlige, skaber det samtidig nyt arbejde både i form af systemudvikling og vedligehold, nye arbejdsopgaver for de sagsbehandlere, der skal arbejde AI-understøttet, og kvalitetssikring af datainput og output.

Forskningen viser også, at det for at skabe gode og meningsfulde AI-løsninger er væsentligt at tage udgangspunkt i den organisatoriske kontekst, herunder

dens interessenter og de konkrete arbejdsopgaver, der kan beriges og problemer, der ønskes løst. Teknologiske potentialer kan være ét på papir og noget ganske andet i praksis. Relateret hertil tegner der sig et billede af, at gevinsterne ved AI-implementering ofte ikke er direkte, men er afledte - både positive og negative - effekter. Der er behov for mere forskning for at forstå og følge disse over tid.

Tracking and Society på Institut for Kommunikation, Københavns Universitet.

Fremadrettede strategiske overvejelser

På baggrund af ovenstående ser vi grundlæggende spørgsmål til videre analyse ift. brug af chatbots i det offentlige. Disse knytter sig til borgernes tillid til velfærdsstaten og til grundlæggende velfærdsstatslige principper om lige adgang:

For det første, hvad er de langsigtede samfundseffekter af en yderligere digitalisering af det offentlige ift. at bevare tillid som kerneværdi i relationen mellem borgerne og velfærdsstaten? Hvis menneske-til-menneske-kontakt anses som en bedre og mere tillidsskabende kommunikationsløsning fra borgerperspektivet, hvordan garderer en digital assistent-løsning så mod erosion af denne tillid?

For det andet, hvordan sikres digital inklusion og lige adgang til offentlige services for alle borgere? Der tegner sig et billede af, at *'one-size-fits-all'*-løsninger ikke er hensigtsmæssige, men at der kan være behov for differentierede løsninger for forskellige grupper af borgere og medarbejdere på den ene side, og forskellige typer af henvendelser og behov på den anden. Hvordan laver man AI-løsninger, som ikke kræver, at borgeren kan betjene en chatbot for at komme i kontakt med det offentlige og få adgang til services, men som i stedet designes med udgangspunkt i en grundig forståelse af forskellige menneskelige behov?

Om forfatterne

Stine Lomborg er professor i digital kommunikation, leder af Center for Tracking and Society på Institut for Kommunikation, Københavns Universitet, og chefforsker i CAISA – Det Nationale Center for AI i Samfundet.

Ece Elbeyi er postdoc ved Center for Tracking and Society på Institut for Kommunikation, Københavns Universitet.

Kiran Kappeler er postdoc ved Center for Tracking and Society på Institut for Kommunikation, Københavns Universitet.

Lisa Reutter Larsen er postdoc ved CAISA – Det Nationale Center for AI i Samfundet og ekstern lektor ved Center for

Appendix: Metode

Dette litteraturstudie er baseret på en systematisk gennemgang af eksisterende forskningslitteratur og har til formål at identificere og analysere forskning om brugen af og holdninger til chatbots i den offentlige sektor. Vi har i dette arbejde fulgt PRISMA-metoden, som er en videnskabeligt anerkendt tilgang til systematisk at opsummere og syntetisere empirisk forskning på tværs af eksisterende studier. Litteraturstudier har til formål at give læseren et overblik over den aktuelle videnskabelige viden på et område, samtidig med at analysen tydeliggør, hvilke aspekter der endnu mangler at blive undersøgt, samt hvilke forhold der fortsat fremstår uafklarede eller usikre. I en systematisk litteraturgennemgang følger forskeren en fastlagt og gennemsigtig fremgangsmåde, hvor alle tilgængelige studier, der opfylder specifikke inklusionskriterier, identificeres, vurderes og analyseres med henblik på at sikre en så omfattende og reproducerbar videnssyntese som muligt.

Her præsenterer vi, hvordan vi har arbejdet med at identificere og analysere relevante forskningsartikler.

Søgestrategi

En grundlæggende metodisk udfordring ved at undersøge anvendelsen af generativ AI i den offentlige sektor er, at feltet stadig er ungt og i udvikling. Derudover befinder det undersøgte fænomen sig i et tværfagligt krydsfelt. Forskellige discipliner, såsom samfundsvidenskab og datalogi, benytter ofte forskellige begreber til at beskrive det samme fænomen. Der findes derfor endnu ingen fælles forståelse eller konsistent anvendelse af centrale begreber på tværs af studier og fagfelter. Samtidig har det været et centralt formål med dette studie at favne bredt og samle tværfaglig viden om brugen af chatbots i den offentlige sektor. Det skal også bemærkes, at selve begrebet *offentlig sektor* eller *offentlig administration* er tvetydigt. Hvad der forstås som en del af den offentlige sektor, varierer betydeligt fra land til land. Da Danmark har en relativt omfattende offentlig sektor, har vi imidlertid ikke vurderet dette som en udfordring i vores analyse.

Først blev der søgt i de to videnskabelige databaser Web of Science og Scopus med fokus på titler, nøgleord og abstracts, der kombinerede begreber som "generativ AI" og "chatbots" med termer relateret til den offentlige sektor.

Vi har anvendt følgende søgestreng i databasesøgningen:

Titel: ("generative AI" OR "GenAI" OR "chatbot*" OR "generative artificial intelligence" OR "artificial intelligence" OR "AI") AND ("public sector" OR "public administration" OR "public governance").

Nøgleord: Samme booleske struktur anvendt på forfatternes nøgleord.

Abstract: ("generative AI" OR "GenAI" OR "chatbot*" OR "generative artificial intelligence") AND ("public sector" OR "public administration" OR "public governance").

Kun artikler udgivet i perioden fra januar 2023 til januar 2026 blev inkluderet i udvalget, hvorefter dubletter og ikke-engelsksprogede publikationer blev frasorteret. Derudover blev kun studier, der er fagfællebedømte og som har fuldt tekst tilgængelig online inkluderet i analysen for at sikre adgang til det nødvendige empiriske og metodiske grundlag, så vores arbejde kan reproduceres.

Automatisk kodning til vurdering af relevans

Lidt over 300 artikler blev identificeret gennem søgestrengene og den efterfølgende overordnede sortering. Fuldtteksterne for alle artikler blev downloadet og samlet med henblik på videre analyse.

Under fuldttekstscreeningen anvendte vi en automatiseret kodningsprocedure ved hjælp af OpenAI's GPT-4-model via API for at assistere i klassificeringen og organiseringen af studierne. Formålet var systematisk at identificere empiriske studier, der omhandler konkrete chatbot-implementeringer i offentlige sammenhænge med henblik på at vurdere rapporterede fordele, risici og implementeringsresultater.

Den automatiske kodning blev udført på baggrund af en foruddefineret manual, der var tilpasset forskningsspørgsmålet og inklusionskriterierne. Hvert studie blev analyseret ud fra variabler som national kontekst, domæne, type af chatbot-implementering, metode og datagrundlag, stikprøve og hovedkonklusioner. De strukturerede output blev efterfølgende gennemgået og valideret manuelt af forsker teamet.

For at sikre lovlig databehandling blev alle dokumenter behandlet via OpenAI's API. Indhold sendt via API'en anvendes ikke til modeltræning, opbevares maksimalt i 30 dage til systemovervågning og slettes derefter permanent. Artiklerne blev ikke delt offentligt, men udelukkende analyseret inden for rammerne af dette forskningsbrief, og kun aggregerede og anonymiserede resultater blev rapporteret.

Analyse

For at blive inkluderet i analysen skulle studierne:

1. Omhandle en konkret chatbot-implementering eller -anvendelse i en offentlig kontekst.
2. Være baseret på empiriske data.

Efter automatisk kodning og manuel validering blev studier, der ikke opfyldte inklusionskriterierne, ekskluderet.

I alt **64** studier indgik i det endelige udvalg af forskningslitteratur. En komplet liste over artiklernes referencer er vedlagt nedenfor. Disse artikler blev herefter manuelt analyseret. Forskerteamet fordelte artiklerne mellem sig for at sikre grundig læsning, annotering og tematisk sammenligning på tværs af cases. Denne manuelle fase muliggjorde en dybdegående syntese af fund med fokus på rapporterede fordele, risici og kontekstuelle faktorer ved chatbot-implementering i den offentlige sektor.

Inkluderede studier

- Abdenebaoui, L., Aljuneidi, S., Meyer, J., & Boll, S. (2024). Enhancing citizen accessibility to public services: A case study on AI-assisted application for housing entitlement certificates. *INFORMATIK 2024. IUG2024: Digitale Souveränität im Spannungsfeld von Informatik & Gesellschaft*, Wiesbaden. https://doi.org/10.18420/INF2024_62
- Abdenebaoui, L., Aljuneidi, S., Horstmannshoff, F., Meyer, J., & Boll, S. (2025). Value-driven design for public administration: Insights from a generative chatbot in a housing application case study. In *Proceedings of the 2025 ACM Conference on Fairness, Accountability, and Transparency* (pp. 1554–1564). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3715275.3732103>
- Alrabie, L., & Andolina, S. (2025). Towards human-centered RAG: A study of AI-supported testing practices in Italian public administration. In *Proceedings of the 16th Biannual Conference of the Italian SIGCHI Chapter* (Vol. 69, pp. 1–6). <https://doi.org/10.1145/3750069.3750103>
- Androniceanu, A. (2023). The new trends of digital transformation and artificial intelligence in public administration. *Administration and Public Management Review*, 40, 147–155. <https://doi.org/10.24818/amp/2023.40-09>
- Androniceanu, A. (2024). Generative artificial intelligence, present and perspectives in public administration. *Administration and Public Management Review*, 43(43), 105–119. <https://doi.org/10.24818/amp/2024.43-06>
- Aoki, N. (2020). An experimental study of public trust in AI chatbots in the public sector. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101490. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101490>
- Bao, H., Liu, W., & Dai, Z. (2025). Artificial intelligence vs. public administrators: Public trust, efficiency, and tolerance for errors. *Technological Forecasting and Social Change*, 215, 124102. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2025.124102>
- Bright, J., Enock, F., Esnaashari, S., Francis, J., Hashem, Y., & Morgan, D. (2025). Generative AI is already widespread in the public sector: Evidence from a survey of UK public sector professionals. *Digital Government: Research and Practice*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.1145/3700140>
- Chen, T., & Gascó-Hernandez, M. (2024). Uncovering the results of AI chatbot use in the public sector: Evidence from US state governments. *Public Performance & Management Review*, 1–26. <https://doi.org/10.1080/15309576.2024.2389864>
- Chen, Y.-C., Ahn, M. J., & Wang, Y.-F. (2023). Artificial intelligence and public values: Value impacts and governance in the public sector. *Sustainability*, 15(6), 4796. <https://doi.org/10.3390/su15064796>
- Cho, S., Hur, J. Y., & Kim, D. (2025). Bridging trust in AI and its adoption: The role of organizational support in AI chatbot implementation in Korean government agencies. *Government Information Quarterly*, 42(4), 102081.
- Daly, S. (2024). Artificial intelligence, the rule of law and public administration: The case of taxation. *The Cambridge Law Journal*, 83(3), 437–464. <https://doi.org/10.1017/S0008197324000448>
- Dan, S., Kalliokoski, J., & Shahzad, K. (2024). Trust in public sector AI. In J. Paliszkievicz & J. Gotuchowski (Eds.), *Trust and artificial intelligence* (1st ed., pp. 242–257). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781032627236-22>
- De Longueville, B., Sanchez, I., Kazakova, S., Luoni, S., Zaro, F., Daskalaki, K., & Inchingolo, M. (2025). The proof is in the eating: Lessons learnt from one year of generative AI adoption in a science-for-policy organisation. *AI*, 6(6). <https://doi.org/10.3390/ai6060128>
- Dreyling III, R., Tammet, T., & Pappel, I. (2024). Technology push in AI-enabled services: How to master technology integration in case of Bürokratt. *SN Computer Science*, 5(6), 738. <https://doi.org/10.1007/s42979-024-03064-0>
- Dreyling, R., Lemmik, J., Tammet, T., & Pappel, I. (2024). An artificial intelligence maturity model for the public sector: A design science approach. *TalTech Journal of European Studies*, 14(2), 217–239. <https://doi.org/10.2478/bjes-2024-0023>

- Drobotowicz, K., Truong, N. L., Ylipulli, J., Gonzalez Torres, A. P., & Sawhney, N. (2023). Practitioners' perspectives on inclusion and civic empowerment in Finnish public sector AI. In *Proceedings of the 11th International Conference on Communities and Technologies (C&T)* (pp. 108–118). <https://doi.org/10.1145/3593743.3593765>
- El Gharbaoui, O., El Boukhari, H., & Salmi, A. (2024). Chatbots and citizen satisfaction: Examining the role of trust in AI-chatbots as a moderating variable. *TEM Journal – Technology, Education, Management, Informatics*, 13(3), 1825–1836. <https://doi.org/10.18421/TEM133-11>
- Elliott, M. T. J., & MacCarthaigh, M. (2025). Accountability and AI: Redundancy, overlaps and blind-spots. *Public Performance & Management Review*, 1–36. <https://doi.org/10.1080/15309576.2025.2493889>
- Følstad, A., & Bjerkreim-Hanssen, N. (2024). User interactions with a municipality chatbot—Lessons learnt from dialogue analysis. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 40(18), 4973–4986. <https://doi.org/10.1080/10447318.2023.2238355>
- Heinisuo, E., Kuoppakangas, P., & Stenvall, J. (2025). Navigating AI implementation in local government: Addressing dilemmas by fostering mutuality and meaningfulness. *Information Systems Frontiers*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s10796-025-10599-x>
- Hemesath, S., & Tepe, M. (2024). Public value positions and design preferences toward AI-based chatbots in e-government: Evidence from a conjoint experiment with citizens and municipal front desk officers. *Government Information Quarterly*, 41(4), 101985. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101985>
- Henk, A., & Richter, J. (2024). Friend or frenemy: A case study of AI adoption by strained governmental service providers. In *Non-Profit Organisations, Volume IV* (pp. 29–52). Springer Nature Switzerland. https://doi.org/10.1007/978-3-031-62538-1_2
- Hinton, C. (2023). The state of ethical AI in practice: A multiple case study of Estonian public service organizations. *International Journal of Technoethics*, 14(1), 1–15. <https://doi.org/10.4018/IJT.322017>
- Huy, P. Q., & Phuc, V. K. (2025). A model of pre-adoptive appraisal toward metaverse banking: Moving from Industry 4.0 to Industry 5.0. In N. Apergis (Ed.), *Encyclopedia of Monetary Policy, Financial Markets and Banking* (pp. 374–387). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-44-313776-1.00069-6>
- Jo, E., Kim, Y., Ok, S., & Epstein, D. (2025). Understanding public agencies' expectations and realities of AI-driven chatbots for public health monitoring. In *Proceedings of the 2025 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '25)* (Article 951, 17 pp.). Association for Computing Machinery. <https://doi.org/10.1145/3706598.3713593>
- Kaun, A., & Männiste, M. (2025). Public sector chatbots: AI frictions and data infrastructures at the interface of the digital welfare state. *New Media & Society*, 27(4), 1962–1985.
- Kely De Melo, M., Reis, S., Di Oliveira, V., Faria, A., De Lima, R., Weigang, L., Salm Junior, J., Souza, J., Freitas, V., Brom, P., Kimura, H., Cajueiro, D., Luiz Da Silva, G., & Celestino, V. (2024). Implementing AI for enhanced public services Gov.br: A methodology for the Brazilian Federal Government. In *Proceedings of the 20th International Conference on Web Information Systems and Technologies* (pp. 90–101). <https://doi.org/10.5220/0012997000003825>
- Khan, N. A., Maialeh, R., Akhtar, M., & Ramzan, M. (2024). The role of AI self-efficacy in religious contexts in public sector: The social cognitive theory perspective. *Public Organization Review*, 24(3), 1015–1036. <https://doi.org/10.1007/s11115-024-00770-4>
- Kleiman, F., & Barbosa, M. M. (2025). Management and performance program chatbot: A use case of large language model in the federal public sector in Brazil. *Digital Government: Research and Practice*, 6(2), 1–11.
- Kusumasari, B., & Yahya, B. N. (2025). Algorithmic governance and AI: Balancing innovation and oversight in Indonesian policy analyst. *AI & Society*, 40(4), 2479–2491.
- Larsen, A. G., & Følstad, A. (2024). The impact of chatbots on public service provision: A qualitative interview study with citizens and public service providers. *Government Information Quarterly*, 41(2), 101927. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101927>
- La, D. D., Vu, Q. H., Tran, V. K., Phung, T. N., & Ha, T. T. (2024). Enhancing the performance of Vietnamese online public service chatbots with RAG. In *International Conference on Advances in Information and Communication Technology* (pp. 70–77). Springer Nature Switzerland.

- Mamalis, M. E., Kalampokis, E., Fitsilis, F., Theodorakopoulos, G., & Tarabanis, K. (2024). A large language model agent-based legal assistant for governance applications. In M. Janssen, J. Cromptvoets, J. R. Gil-Garcia, H. Lee, I. Lindgren, A. Nikiforova, & G. Viale Pereira (Eds.), *Electronic Government* (Vol. 14841, pp. 286–301). Springer Nature Switzerland. https://doi.org/10.1007/978-3-031-70274-7_18
- Maragno, G., Tangi, L., Gastaldi, L., & Benedetti, M. (2023). Exploring the factors, affordances and constraints outlining the implementation of artificial intelligence in public sector organizations. *International Journal of Information Management*, 73, 102686. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2023.102686>
- Margetts, H., & Dunleavy, P. (2024). The political economy of digital government: How Silicon Valley firms drove conversion to data science and artificial intelligence in public management. *Public Money & Management*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1080/09540962.2024.2389915>
- Mergel, I., Dickinson, H., Stenvall, J., & Gascó, M. (2023). Implementing AI in the public sector. *Public Management Review*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2231950>
- Millan-Vargas, A. O., Sandoval-Almazan, R., & Valle-Cruz, D. (2024). Impact and barriers to AI in the public sector: The case of the State of Mexico. In *Proceedings of the 25th Annual International Conference on Digital Government Research* (pp. 81–89). <https://doi.org/10.1145/3657054.3657249>
- Misra, S., Katz, B., Roberts, P., Carney, M., & Valdivia, I. (2024). Toward a person-environment fit framework for artificial intelligence implementation in the public sector. *Government Information Quarterly*, 41(3), 101962. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101962>
- Mohd Rahim, N. I., Iahad, N. A., Yusof, A. F., & Al-Sharafi, M. A. (2022). AI-based chatbots adoption model for higher-education institutions: A hybrid PLS-SEM–neural network modelling approach. *Sustainability*, 14(19), 12726. <https://doi.org/10.3390/su141912726>
- Naccari Carlizzi, D. (2025). Public administration reengineered applying AI models towards precision governance. In D. Marino & M. A. Monaca (Eds.), *Generative Artificial Intelligence and Fifth Industrial Revolution* (Vol. 880, pp. 61–84). Springer Nature Switzerland. https://doi.org/10.1007/978-3-031-73880-7_6
- Neumann, O., Guirguis, K., & Steiner, R. (2024). Exploring artificial intelligence adoption in public organizations: A comparative case study. *Public Management Review*, 26(1), 114–141. <https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2048685>
- Nzobonimpa, S., Savard, J.-F., Caron, I., & Lawarée, J. (2025). Automating public policy: A comparative study of conversational artificial intelligence models and human expertise in crafting briefing notes. *AI & Society*, 40(5), 3627–3639. <https://doi.org/10.1007/s00146-024-02103-x>
- Oliveira, C., Talpo, S., Custers, N., Miscena, E., & Malleville, E. (2023). Citizen-centric and trustworthy AI in the public sector: The cases of Finland and Hungary. In *Proceedings of the 16th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance (ICEGOV 2023)* (pp. 404–406). Association for Computing Machinery.
- Paz-Medina, D. A., Rojas-Cavassa, D. E., & Carrera-Salas, E. A. (2025). Virtual assistant based on recurrent neural networks: Scope and coverage of health insurance. *International Journal of Advanced Computer Science & Applications*, 16(10).
- Persson, P., & Zhang, Y. (2025). Openness and transparency by design: Crafting an open generative AI platform for the public sector. In *Proceedings of the 58th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)* (pp. 1834–1843). University of Hawaii at Mānoa.
- Pişlaru, M., Vlad, C., Ivaşcu, L., & Mircea, I. (2024). Citizen-centric governance: Enhancing citizen engagement through artificial intelligence tools. *Sustainability*, 16(7), 2686. <https://doi.org/10.3390/su16072686>
- Piizzi, A., Vavallo, D., Lazzo, G., Dimola, S., & Zazzera, E. (2024). A natural language processing model for the development of an Italian-language chatbot for public administration. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 15(9).
- Popescu, R.-I., & Truşcă, M. I. (2023). The contribution of artificial intelligence to stimulating the innovation of educational services and university programs in public administration. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 70E, 85–108. <https://doi.org/10.24193/tras.70E.5>
- Asiri, M. S., Lim, T. T., Julhamid, N. U., Amilhamja, A. J., Julhamid, R. J., Antao, M. A., ... Ting, V. B. (2025). Forced mindset shift and the non-negotiables on the use of AI: Comparative perspectives from public administration, general education, mathematics, and language instructors. *Environment and Social Psychology*, 10(2), Article 3111. <https://doi.org/10.59429/esp.v10i2.3111>

- Ruiz, M., & Reascos-Paredes, I. (2024). Development and evaluation of an intelligent chatbot for the management of citizen procedures in the GAD San Miguel de Ibarra. In J. P. Salgado-Guerrero et al. (Eds.), *Systems, Smart Technologies and Innovation for Society (CITIS 2023)* (Lecture Notes in Networks and Systems, Vol. 870, pp. 291–299). Springer Nature Switzerland.
https://doi.org/10.1007/978-3-031-51982-6_26
- Selten, F., & Klievink, B. (2024). Organizing public sector AI adoption: Navigating between separation and integration. *Government Information Quarterly*, 41(1), 101885. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101885>
- Shangguan, L., Wang, S., Zhang, S., Tian, H., & Jiang, T. (2025). Enhancing citizen experience with anthropomorphic chatbots in public services: The impact of avatar style and politeness strategy. *Public Policy and Administration*. Advance online publication.
<https://doi.org/10.1177/09520767251391907>
- Sienkiewicz-Małyjurek, K. (2023). Whether AI adoption challenges matter for public managers? The case of Polish cities. *Government Information Quarterly*, 40(3), Article 101828.
- Sienkiewicz-Małyjurek, K., & Zyzak, B. (2025). Overcoming social and ethical challenges of AI through organizational resilience: A PLS-SEM approach. *Telematics and Informatics*, 96, 102210.
<https://doi.org/10.1016/j.tele.2024.102210>
- Sprenkamp, K., Dolata, M., Schwabe, G., & Zavolokina, L. (2025). Data-driven intelligence in crisis: The case of Ukrainian refugee management. *Government Information Quarterly*, 42(1), 101978.
- Truong, L., Lee, S., & Sawhney, N. (2024). Enhancing conversations in migrant counseling services: Designing for trustworthy human-AI collaboration. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 8(CSCW2), 1–25.
<https://doi.org/10.1145/3687034>
- Van Noordt, C., & Tangi, L. (2023). The dynamics of AI capability and its influence on public value creation of AI within public administration. *Government Information Quarterly*, 40(4), 101860.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101860>
- Wan, S., & Sieber, R. (2025). To “in-house” or to outsource? Artificial intelligence in Canadian local governments. *Journal of Urban Technology*, 32(3), 71–91.
<https://doi.org/10.1080/10630732.2025.2477993>
- Wang, Y., Chen, Y., Huang, Y., Redwing, C., & Tsai, C. (2024). Tribal knowledge cocreation in generative artificial intelligence systems. In H.-C. Liao, D. Duenas Cid, M. A. Macadar, & F. Bernardini (Eds.), *Proceedings of the 25th Annual International Conference on Digital Government Research (dg.o 2024)* (pp. 637–644). Association for Computing Machinery.
<https://doi.org/10.1145/3657054.3657129>
- Wiśniewska-Sałek, A. (2024). Optimizing educational opportunities using AI to ensure accessibility at public sector institutions in Poland. *Proceedings of the European Conference on Knowledge Management*, 25(1), 910–920.
<https://doi.org/10.34190/eckm.25.1.2458>
- Yoshinov, R., Kotseva, M., Madzharov, A., & Chehlarova, N. (2024). Skills and attitudes towards using AI-based chatbots. *Environment. Technologies. Resources. Proceedings of the International Scientific and Practical Conference*, 2, 138–142.
<https://doi.org/10.17770/etr2024vol2.8064>
- Zapata, M., & Díaz, A. (2025, May). Visual accessibility in chatbots of the Spanish public administration. In C. Stephanidis, M. Antona, S. Ntoa, & G. Salvendy (Eds.), *HCI International 2025 Posters – 27th International Conference on Human-Computer Interaction, HCII 2025, Gothenburg, Sweden, June 22–27, 2025, Proceedings, Part III* (Communications in Computer and Information Science, Vol. 2524, pp. 236–244). Springer Nature Switzerland.
- Zhang, M., Lu, B., & Guo, Y. (2025). Public sense of gain from using AI-driven governmental chatbots for public services. *International Journal of Information Systems in the Service Sector*, 16(1), 1–25.

Om CAISA

Det Nationale Center for Kunstig Intelligens i Samfundet (CAISA) er et nationalt konsortium, der samler forskere fra Københavns Universitet, Aalborg Universitet, Aarhus Universitet, IT-Universitetet og DTU i tæt samarbejde med Pioneer Centre for AI (P1).

Som Danmarks uafhængige forskningscenter for kunstig intelligens i samfundet sætter CAISA borgerne i centrum. Vi udfører banebrydende tværfaglig forskning og skaber overblik over nye videnskabelige gennembrud. Funderet i ny og tværfaglig forskning rådgiver vi beslutningstagere i den offentlige og private sektor i, hvordan de bedst udvikler og anvender kunstig intelligens i praksis, så den bidrager til vækst, understøtter demokratiet og styrker digital selvbestemmelse.

CAISA er finansieret i en treårig pilotperiode med 20 millioner kroner fra Digitaliseringsministeriet og 30 millioner kroner fra forskningsreserven.

Om CAISAs briefs

CAISA's briefs er en del af CAISA's indsats for at sikre, at fremskridt og indsigter fra forskningsverdenen styrker borgere, beslutningstagere, og dermed samfundet som helhed, når det står overfor de muligheder og risici, som hastig teknologisk forandring medfører. CAISA udgiver to slags briefs:

CAISA forskningsbriefs giver på koncis vis de offentlige og private sektorer, civilsamfundet og borgere tilgængelig, anvendelig og evidensbaseret viden inden for AI og samfund.

CAISA positionsbriefs udtrykker på koncis vis CAISA's evidensbaserede og informerede vurdering af vigtige problemstillinger relateret til AI og samfund.

CAISAs briefs udgives under redaktion af Anders Søgaard der er professor ved Datalogisk Institut, Københavns Universitet og chefforsker i CAISA, samt Johannes N. Feldt der er videnskabelig assistent i CAISA. Alle briefs læses af og modtager kommentarer fra mindst en ekstern uafhængig forsker inden udgivelse. Det er forfatterne der er ansvarlige for indholdet i et CAISA brief.

Referencer

- Se appendix



CAISAs hjemmeside



CAISAs LinkedIn