

Innføring av Microsoft 365 Copilot Chat i Norges Domstoler

Sluttrapport

KI (Microsoft 365 Copilot Chat) er brukt som støtteverktøy i utarbeidelse av denne rapporten

Versjon 1.0 (13.mars 2025)

Klassifisering:

- Intern sikkerhetsmerking: Åpen
- Offentlighetsvurdering: Offentlig

Sammendrag utarbeidet av Microsoft Copilot

Denne rapporten beskriver innføringen av Microsoft Copilot Chat i Norges domstoler, med fokus på prosjektets organisering, gjennomføring, funn og veien videre. Prosjektet ble initiert for å utforske generativ kunstig intelligens (KI) og implementere Microsoft Copilot Chat på en trygg måte. Mandatet inkluderte ni leveranser, som blant annet omfattet risiko- og sårbarhetsanalyse, pilotering, organisatorisk forankring og kompetanseheving.

Organisering og metode: Prosjektet ble styrt av ledergruppen i Domstoladministrasjonen (DA) med IT-direktøren som ansvarlig oppdragseier. Et tverrfaglig kjerneteam og en referansegruppe ble etablert. Prosjektet inkluderte betydelig endrings- og organisasjonsarbeid, og designtenking ble brukt som metodikk.

Gjennomføring av prosjektet: Prosjektet ble gjennomført over ti måneder, delt inn i fem faser fra innledende avklaringer til opplæring og evaluering. Brukertesting og pilotering ble utført i flere domstoler, inkludert Oslo tingrett og Sogn og Fjordane tingrett. Innsiktsintervjuer ble gjennomført for å få bredere innsikt i KI-bruk.

Styrende dokumentasjon: For å sikre ansvarlig bruk av KI ble det utarbeidet retningslinjer, risiko- og sårbarhetsanalyser (ROS) og personvernkonsekvensvurderinger (DPIA). Retningslinjer for bruk av eksterne KI-tjenester ble også innstrammet/revidert i lys av at vi nå kunne tilby en tryggere intern tjeneste.

Funn: Muligheter: Copilot viste seg nyttig innen tekstbehandling, informasjonssøk, og tekniske oppgaver. Identifiserte bruksområder inkluderte for eksempel sammendrag, oversettelse, skrive støtte og anonymisering av tekst.

Funn: Begrensninger:

Den aktuelle versjonen av Copilot, MICROSOFT 365 Copilot Chat (Copilot for Edge), har begrensninger i håndtering av store dokumenter og flere dokumenter som hindret gevinstrealisering i enkelte prosesser.

Statistikk – brukes Copilot?: Etter en måned i drift var det 618 aktive brukere, med en svakt positiv trend i antall daglige brukere (i snitt 59 brukere pr dag). 81 prosent av domstolene rapporterte at de hadde tatt i bruk Copilot.

Veien videre: Flere tiltak er planlagt for å integrere Copilot i eksisterende prosesser, inkludert videre kompetanseheving, logging og monitorering av KI-bruk, og utforskning av M365 Copilot (en betydelig kraftigere variant) og agenter. Prosjektet var et viktig første steg i KI-reisen for Norges domstoler, med fokus på ansvarlig og sikker bruk, samt kontinuerlig forbedring og tilpasning. Den legger også vekt på at dette var et endrings- og organisasjonsprosjekt mer enn et teknisk IT-prosjekt slik vi scopet det.

1 Innhold

Sammendrag utarbeidet av Microsoft Copilot.....	2
1 Innledning.....	5
1.1 Oppdraget og mandatet	5
1.2 Avgrensninger	5
1.3 Hvorfor KI og Microsoft Copilot	6
1.4 Særlig hensyn til tillit, kvalitetssikring og åpenhet.....	6
2 Organisering og ressursbruk.....	7
2.1 Organisering	7
2.2 Mer enn et IT-prosjekt	7
2.3 Metodikk - Design Denking som metode.....	8
2.4 Ressursbruk.....	8
2.5 Samarbeid med Microsoft	8
3 Gjennomføring av prosjektet	8
3.1 Tid – fra behov til innføring.....	8
3.2 Brukertest og pilotering.....	9
3.2.1 Sogn og Fjordane tingrett.....	9
Oppfølging	10
Veien videre	10
3.2.2 Oslo tingrett	10
Gjennomføring av piloteringen	10
Utrulling til hele domstolen.....	11
Erfaringer og læringspunkter.....	11
Veien videre	12
3.2.3 Domstoladministrasjonen.....	12
3.2.4 Lagmannsrett.....	12
3.2.5 Høyesterett.....	13
3.2.6 Jordskifteretten	13
3.3 Innsiktsintervjuer.....	13
3.4 Kompetanse, endring og adopsjon	13
3.5 Kommunikasjonsarbeidet	14
3.6 Forankring og lederprosesser	15

3.7	Overlevering til linjen	15
3.8	Forvaltning.....	16
4	Styrende dokumentasjon	16
4.1	Styringssystem og policy	16
4.2	ROS, DPIA og TIA	16
4.2.1	Risiko- og sårbarhetsanalyse	16
4.2.2	Personvernkonsekvensvurdering	18
4.2.3	Tredjelandsvurdering (TIA)	19
4.3	Retningslinjer	19
4.3.1	Retningslinje for Microsoft Copilot	19
4.3.2	Retningslinje for eksterne KI tjenester	20
4.4	Avvikssystem	20
4.5	Logging og monitorering	20
4.6	Personvernerklæring.....	21
4.7	Egenerklæring før bruk	21
5	Funn: Muligheter og begrensninger	21
5.1	Muligheter og bruksområder.....	21
5.2	Begrensninger og utfordringer.....	22
6	Statistikk – brukes Copilot?	23
7	Veien videre	26
7.1	Planlagte tiltak	26
7.2	Copilot inn i eksisterende prosesser	27
7.3	M365 Copilot	28
7.3.1	Prosjektforslag fase 2.....	28
7.3.2	Copilot agenter og Microsoft Copilot Studio – spesialiserte KI tjenester	28
7.4	Purview, logging og monitorering	29
8	Om oss – Kontaktpersoner	29
8.1	Prosjekteier og kontaktperson	29
8.2	Prosjektteamet (Kjerneteamet).....	29

1 Innledning

1.1 Oppdraget og mandatet

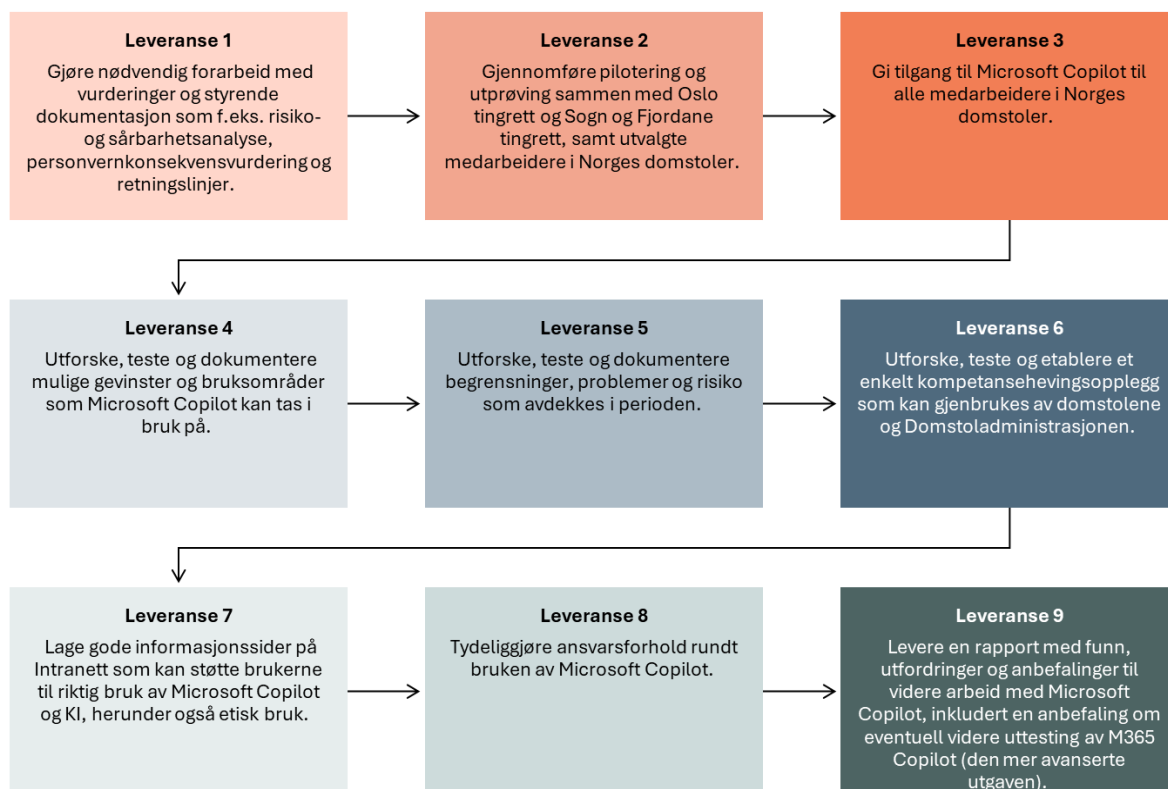
Norges domstoler har en positiv holdning til å utforske kunstig intelligens (KI) og følger aktivt med på trender, bruk og utviklingen i samfunnet. Strategien er å “tenke stort, men starte smått og trygt”. Innføring av Copilot er et første steg på en lengre KI-reise for vår organisasjon.

Et av målene i mandatet til dette prosjektet var å tilgjengeliggjøre den grunnleggende generative KI-tjenesten M365 Copilot Chat for alle medarbeidere i Norges domstoler på en trygg måte.

I forlengelse av dette formulerte prosjektgruppen et grunnleggende spørsmål:

“Kan den inkluderte KI-tjenesten, Microsoft Copilot¹, i E5-lisensen innføres på en trygg og lovlig måte, og samtidig gi reell verdi i arbeidshverdagen til medarbeidere i Norges Domstoler?”

I mandatet ble det gitt ni leveranser i oppdrag med leveransefrist før jul 2024.



1.2 Avgrensninger

Det ble innledningsvis viktig å legge tydelige rammer for hva prosjektet ikke skulle jobbe med for å begrense omfanget. Det ble også lagt vekt på å forventningsavklare hva vi

¹ Tjenesten har hatt mange navn (Copilot Edge, Bing chat osv – dette var navnet når mandatet ble laget)

faktisk ville komme til å levere opp mot brukermiljøene, - mange legger ulike forventninger i begrepet «KI».

- Prosjektet skulle kun omfatte Microsoft 365 Copilot Chat, som er inkludert i vår E5-lisens. De andre KI-tjenestene fra Microsoft med ekstra kost vil bli belyst i rapporten med anbefalinger til videre arbeid med Microsoft KI-tjenester, men testes ikke ut i dette prosjektet.
- Prosjektet gjelder ikke KI-bruk generelt, for eksempel skreddersydde KI-tjenester, spesialiserte eller egentrente KI-modeller, eller andre innebygde KI-tjenester.

1.3 Hvorfor KI og Microsoft 365 Copilot Chat

Microsoft 365 Copilot Chat ble valgt som et første steg i domstolenes utforsking av KI fordi det er en tjeneste som var inkludert i lisensen vi allerede betalte for. Risikoen og omfanget rent teknisk ble også vurdert som mye lavere enn for den mer avanserte versjonen, M365 Copilot. Vi ønsket videre å fokusere på å kunne tilby et KI-verktøy som alle medarbeidere kunne bruke trygt. Samtidig ville vi komme i gang med en rekke vurderinger som ville bli nyttige hvis vi på et senere tidspunkt går videre med mer avanserte tjenester. Et av målene var å redusere bruken av “skygge-KI”, altså utrygge eksterne tjenester.

Kostnadene for M365 Copilot var heller ikke budsjettert eller vurdert i forhold til gevinst. Risikobildet for en så omfattende tjeneste med potensielt tilgang til mye data ville også gjort det umulig å levere på så kort tid.

1.4 Særlig hensyn til tillit, kvalitetssikring og åpenhet

Fra Styret og direktøren i Domstoladministrasjonen ble det formidlet klart at tilliten til domstolene og rettsvesenet ikke måtte svekkes på noen måte av feil bruk av KI, eller feil bruk på feil områder. På enkelte arbeidsoppgaver, både innenfor administrativt og i rettsprosessen, vil bruk av KI være uaktuelt per nå, mens på andre vil det kunne gi gevinster også på kort sikt.

Kunstig intelligens skal støtte og ikke erstatte menneskelig intelligens og vurdering. For dommere og andre medarbeidere i Norges domstoler kan kunstig intelligens være en beslutningsstøtte, men aldri den ansvarlige beslutningstakeren. Hvis Copilot er brukt, er det fortsatt den eller de som benytter verktøyet som er ansvarlig for resultatet av databehandlingen.

Åpenhet om vår bruk av KI har derfor vært viktig, og nettsiden domstol.no/no/KI-i-Norges-domstoler/ ble laget. Den forteller om vår bruk av KI og understreker samtidig at det alltid er mennesker som foretar de endelige beslutningene i domstolene og DA.

2 Organisering og ressursbruk

2.1 Organisering

Ledergruppen i Domstoladministrasjonen (DA) besluttet å sette i gang arbeidet og fungerte som styrende organ. IT-direktøren var ansvarlig oppdragseier og involverte de øvrige lederne systematisk i oppdragsperioden. Et kjerneteam med tverrfaglig kompetanse ble etablert for å gjennomføre oppdraget. Kjerneteamet besto av medarbeidere både fra pilotdomstolene og DA. En referansegruppe med pilotbrukere og andre interessenter ble også opprettet.

Når vi tidligere innførte Microsoft 365 (M365) ble det utnevnt en hovedansvarlig i hver domstol og for DA. Dette sikret et fast bindeledd mellom prosjektgruppen og domstolene. Denne ordningen videreførte vi også i arbeidet med Copilot. I store deler av organisasjonen var hovedkontakten i M365 og hovedkontakten i Copilot samme person. Denne organiseringen har gitt oss et utviklingsnettverk som gjør at vi kan bruke hverandre aktivt, både i organisatoriske og tekniske spørsmål, og støtte hverandre i kompetansearbeid og innføringsaktiviteter.

2.2 Mer enn et IT-prosjekt

En tydelig erfaring i prosjektet er at mengden tid og ressurser som brukes til organisasjonsarbeid helt klart utgjorde hoveddelen av innsatsen. Et anslag kan være at 80-90 prosent av prosjektet har omhandlet dialog, folk, organisering, struktur, forankring, kompetanse, kommunikasjon, adopsjon og kultur. Det har vært lagt ned mye innsats i innsikt/kartlegging, prosess- og endringsledelse, kompetansebygging og fokus på informasjonssikkerhet- og personvern vurderinger. Tyngdepunktet av arbeidet i prosjektet har derfor vært mer av organisasjonsutvikling karakter enn teknisk IT-karakter. Dette er jo også naturlig da vi her har tatt i bruk en ferdig standardtjeneste fra Microsoft. En mer avansert KI-implementering vil bli vesentlig tyngre på teknisk/IT-faglig side men fortsatt kreve god innsikt i arbeidsprosesser brukerbehov og relevante datakilder.

Vi har også hatt bred og kontinuerlig involvering fra pilotdomstolene, DA og utvalgte medarbeidere fra ulike stillingskategorier. Vi har forankret arbeidet i forum med ledere, styret, tillitsvalgte og verneombud. Vi har "jaktet" konkrete brukserfaringer, og entusiastiske medarbeidere har bidratt til at vi har identifisert flere konkrete bruksområder. Vi har også møtt sunn skepsis fra enkelte medarbeidere og miljøer. Alle innspill og ulike perspektiver har vært nyttige og viktige for å sikre kvalitet på arbeidet og bidra til trygg og sikker bruk. For å lykkes med trygg bruk av KI i arbeidshverdagen mener vi det er viktig å både anerkjenne de som er mest utforskende og de som holder noe igjen. Dette er noe vi har hatt fokus på både i medarbeider- og lederopplæringen.

2.3 Metodikk - Designtenking som metode

Vi fikk tidlig erfare at Microsoft endret funksjonalitet og dokumentasjon hyppig, slik at det ville være umulig å levere sekvensielt/fossefallsmetodikk. Vi måtte for eksempel utarbeide risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) og personvernkonsekvensvurdering (DPIA), samtidig som vi prototypet og piloterte. Det ble derfor ganske raskt bestemt at vi måtte jobbe designdrevet/etter smidig metodikk for å kunne lykkes. Det meste av arbeidet i prosjektet har derfor foregått i parallelle løp og iterative (gjentakende) prosesser.

2.4 Ressursbruk

Totalt 2,6-3,0 stillinger i perioden arbeidet pågikk.

- Prosjektledelse: 50 prosent innleid rådgiver fra Bouvet.
- Personvern og juridisk: 60 prosent intern (en deltaker i kjerneteam, tre i arbeid med ROS og DPIA). Personvernombudet tungt inne som ressurs.
- IT sikkerhet/Security Operations Center-team: 50 prosent intern (en deltaker i kjerneteam, tre involvert i arbeid med ROS, en med tilstøtende arbeid i sikkerhetsmerking).
- Adopsjon, endringsledelse, kommunikasjon og kompetanse: 50 prosent intern (fordelt på tre personer).
- Pilotering og utforskning av bruksområder: 50-100 prosent intern (tre-fem personer fra pilotmiljøene).

I tillegg var det flere interessenter (ressursgruppe og enkeltmedarbeidere) som deltok i møter, workshops og ulike prosesser.

2.5 Samarbeid med Microsoft

Microsoft bisto kjerneteamet og ledelsen med workshoper, møter og ekspertise der det var behov. Der vi trengte skriftlige avklaringer eller bekreftelser utover dokumentasjon som fantes på nett, stilte Microsoft med eksperter innenfor ulike fagfelt.

3 Gjennomføring av prosjektet

3.1 Tid – fra behov til innføring

Oppdraget har foregått over ti måneder, fra mai 2024 til februar 2025. På grunn av ferieavvikling ble den faktiske arbeidsinnsatsen utført på ca åtte måneder. Siden vi har jobbet designdrevet, har det meste av arbeidet foregått i parallelle løp og iterative (gjentakende) prosesser. Vi kan likevel dele arbeidet inn i noen hovedfaser.

Fase 0

Innledende behovsbeskrivelser, avklaringer og forberedelse (mai).

Fase 1

Oppstart og forankring (juni – august): Lederforankring, etablering av mandat og rammer, avklare piloter og ressurser, innsiktsarbeid, avklaringer med Microsoft og etablering av kjerneteamet.

Fase 2

Pilotering, testing, forankring (september - november): Utvikling og testing av kompetanseopplegg og nettsider, utforskning av personas og funksjonalitet, læring og justering, vurdering av overlapp med sikkerhetsmerking, beslutning om videre skalering og kontinuerlig forankring i lederfora og fagmiljøer.

Fase 4

Skalering (november – desember): Tilgang for flere testbrukergrupper og gradvis utrulling til alle medarbeidere.

Fase 5

Opplæring, evaluering og avslutning (desember – februar). Forankre og markedsføre kompetanseopplegg og gjennomføre digital opplæring av alle ledere og hovedkontakter. Skrive rapport om funn og anbefalinger for videre arbeid med Microsoft KI.

Arbeidet med å etablere en sikker og trygg “grunnmur” ble ikke en egen fase slik vi trodde før start, men en kontinuerlig prosess gjennom hele oppdragsperioden. Utarbeidelse av retningslinjer og føringer ble endret flere ganger ut fra konkrete erfaringer i uttesting av bruksområder, utfall av risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) og personvernkonsekvensvurdering (DPIA), og ledelsens vurderinger/aksept av restrisiko.

3.2 Brukertest og pilotering

I denne fasen har vi utforsket og testet potensielle bruksområder for Copilot. Ved å involvere pilotdomstoler og ulike medarbeidergrupper har vi fått verdifull innsikt i hvordan Copilot kan integreres i arbeidshverdagen. Målet har vært å identifisere oppgaver som gir reell nytteverdi og å avdekke eventuelle begrensninger ved bruk av Copilot.

Vi har i utforskningsfasen av Copilot hatt med oss to hovedpiloter: Oslo tingrett og Sogn og Fjordane tingrett. I løpet av prosjektet ble det også igangsatt pilotering med Domstoladministrasjonen og Høyesterett. Disse har alle deltatt med enten alle medarbeidere eller en gruppe utvalgte medarbeidere. I tillegg har utvalgte medarbeidere i lagmannsretten og jordskifteretten bidratt med brukertest.

Det har vært viktig å ha med medarbeidere fra alle instanser, samt alle de ulike medarbeidergruppene for å få et bredt innblikk i behov, muligheter og potensielle bruksområder for KI/Copilot.

3.2.1 Sogn og Fjordane tingrett

Sogn og Fjordane tingrett, med sine 17 medarbeidere, var med som pilotdomstol. Alle medarbeidere fikk tilgang til verktøyet samtidig som det ble arrangert «kick-off» 4. november 2024.

Agenda for kick-off:

1. Kort om piloten og hvorfor
2. Intro til KI og Copilot
3. Retningslinjer og egenerklæringsskjema
4. Sogn og Fjordane tingrett sin egen Copilot kanal i Teams – erfaringsdeling
5. Hvordan bruke Copilot – demonstrere chat, sammendrag, illustrasjoner mm.
6. Testing på egenhånd

Oppfølging

Medarbeiderne ble oppfordret til å øve, dele erfaringer og finne konkrete bruksområder i arbeidshverdagen der Copilot kan være en assistent som forbedrer og effektiviserer arbeidsoppgaver. En måned etter kick-off ble det arrangert en fagdag for oppfølging av Copilot. Viktige temaer var:

- Hva fungerer Copilot til?
- Hvilke konkrete oppgaver er Copilot brukt til?
- Hvilke opplæringsbehov/ønsker har medarbeiderne videre?

Veien videre

For Sogn og Fjordane tingrett blir det viktig å fortsette å sette Copilot på agendaen i 2025. Dette innebærer:

- Dele erfaringer og bruke Copilot daglig
- Øve på god instruering (“prompting”)
- Inkludere KI og Copilot på fagdager
- Ha tålmodighet og forstå at dette må modnes hos de fleste
- Holde fokus oppe

Den viktigste suksessfaktoren blir å dele konkrete bruksområder og erfaringer.

3.2.2 Oslo tingrett

Oslo tingrett har deltatt som pilotdomstol med mål om å utforske hvordan Copilot kan støtte medarbeidernes arbeid på en trygg, effektiv og lovlig måte, samtidig som informasjonssikkerhet og personvern ivaretas.

Piloteringen har hatt et særlig fokus på kompetansebygging, identifisering av relevante bruksområder og kartlegging av utfordringer ved implementering. Erfaringene og dokumenter utarbeidet i forbindelse med piloten har dannet grunnlag for innføring av Copilot i andre domstoler.

Gjennomføring av piloteringen

For å sikre bred forankring og erfaringsdeling ble det etablert en testgruppe med medarbeidere fra ulike roller, inkludert administrasjon, saksbehandling og dømmende virksomhet. Piloteringen ble gjennomført i følgende faser:

- **Tilgang, opplæring og workshop:** Fra 17. oktober fikk deltakerne tilgang til Copilot, og det ble avholdt en workshop med testing av relevante brukseksempler og innføring i kunstig intelligens. Viktigheten av sikker og etisk bruk, og samsvar med retningslinjer ble også vektlagt.
- **Erfaringsutveksling:** Løpende tilbakemeldinger ble samlet inn både under workshoppen og gjennom testperioden.
- **Evalueringsmøte:** Etter 3–4 ukers bruk ble det arrangert et evalueringsmøte for å identifisere læringspunkter og forbedringsmuligheter.

Erfaringene fra testgruppen ble brukt til å utvikle praktiske brukereksempler, tilpasset arbeidsoppgaver innen saksbehandling, administrasjon, rettsmekling og ledelse. Testgruppen ga også input på tidlige utkast til opplæringsmateriale og retningslinjer.

Utrulling til hele domstolen

Mot slutten av piloteringen ble det besluttet å rulle ut Copilot til hele Oslo tingrett. For å sikre en god implementering ble det utarbeidet en implementeringsplan og etablert en ressursgruppe med følgende roller:

- Representanter fra ledergruppen: Overordnet ansvar og beslutningsmyndighet
- Prosjektkoordinator: Koordinering på tvers av Oslo tingrett og DAs arbeidsgruppe
- Informasjonssikkerhet: Sikring av etterlevelse av sikkerhetskrav
- Personvern: Ivaretagelse av personvernkrav
- Kommunikasjon og opplæring: Informasjon om opplæring og brukerstøtte

Erfaringer og læringspunkter

Piloteringen viste at Copilot hadde høy nytteverdi innen skrivestøtte, oversettelse, idéutveksling og oppsummering av innhold. Samtidig ble det raskt identifisert utfordringer knyttet til håndtering av store dokumenter og datamengder.

Et viktig funn var at opplevd nytteverdi etter implementering varierte avhengig av brukernes kompetanse i å formulere effektive instruksjoner. Flere medarbeidere meddeler at Copilot oppleves som lite nyttig. Erfaringen er at dette til en viss grad skyldes manglende innsikt i hvordan vi optimaliserer bruken av systemet. En noe optimistisk "alt eller ingenting"-tilnærming, der enkelte forventet at Copilot skulle håndtere hele sakskompleks, påvirket også vurderingene negativt.

Koordinering av piloteringen ble ledet av en lokalt ansatt juridisk utreder, som også var del av DAs kjerneteam. Rollen hadde stor nytte av forhåndskunnskap innen KI og prosjektledelse. Arbeidet var like fullt krevende og løsrevet fra ordinære arbeidsoppgaver. Erfaringen viser at en slik funksjon bør ha tydelig mandat, forankring og nødvendige ressurser for å sikre en effektiv og bærekraftig implementering.

Erfaringene viser ellers at en vellykket innføring krever både teknisk tilrettelegging og kompetansebygging, samt oppfølging for å sikre både sikkerhet og nytte i praksis.

Veien videre

For å maksimere effekten av Copilot bør videre opplæring og oppfølging vektlegge:

- Målrettet instruering og formulering, med konkrete eksempler på hvordan vi kan bruke Copilot for å oppnå ønskede resultater
- Bevisstgjøring om Copilots styrker og svakheter, og hvordan vi kan maksimere utbyttet
- Videreutvikling av brukseksempler: Etablere et "promptebibliotek" med praktiske eksempler og instruksjoner

Dette vil legge grunnlaget for en mer treffsikker og effektiv bruk.

3.2.3 Domstoladministrasjonen

Det ble besluttet at samtlige medarbeidere i DA (ca. 130 stk.) skulle få tidlig tilgang til Copilot og bidra i piloteringen. Det ble tilbudt felles opplæring gjennom et webinar, med opptak tilgjengelig for de som ikke kunne delta.

En Teams-kanal ble opprettet for å oppmuntre til deling av testresultater, erfaringer og lignende.

I tillegg ble et par medarbeidere fra hver avdeling valgt ut til å delta i et mer kontrollert testløp. DA består av avdelingene IT, HR & Kommunikasjon, Innovasjon og domstolutvikling, Økonomi og styring og Rettsavdelingen. De ble invitert til tre digitale møter i løpet av en måned, og fikk i oppgave å teste ut relevante bruksområder og dele sine erfaringer i møtene.

Medarbeiderne i DA ble også bedt om å dele sine erfaringer med Copilot gjennom et Forms-skjema. Skjemaet fokuserte på erfaringer med testing av spesifikke bruksområder for Copilot, og potensielle gevinster ved bruk av Copilot til disse oppgavene.

Tilbakemeldingene var varierte, men mange mente at Copilot fungerer godt til en rekke administrative oppgaver.

3.2.4 Lagmannsrett

Vi har ikke gjennomført bred uttesting i lagmannsrettene. Flere representanter fra lagmannsrettene har deltatt i en referansegruppe, men kun én lagdommer har aktivt brukt og testet ut Copilot i sitt arbeid. Lagdommeren testet blant annet Copilot for å forberede seg til en ankesak som rettens leder. Eksempler på mulige bruksområder inkluderer kronologisk fremstilling av saken, liste med forslag til spørsmål til hver av partene og vitnene samt oppsummering av rettslige spørsmål basert på faktisk utdrag. Konklusjonen var at Copilots begrensninger i antall ord og dokumentstørrelse hindret videre testing på dette stadiet.

3.2.5 Høyesterett

Høyesterett har prøvd ut Copilot på å lage oversettelser, sammendrag både av egne tekster og åpent tilgjengelige dokumenter/tekster og til å lage punkter til presentasjoner. Copilot har også blitt brukt som oppslagsverk for brukerveiledninger. Erfaringen er at den leverer gode førsteutkast, særlig hvis vi også legger inn hvilke kilder den skal hente fra. Den kan gi bedre resultater enn søk på for eksempel Google. Copilot kan dermed spare tid, selv om det er nødvendig med bearbeidelse i varierende grad. Det er også helt nødvendig å kvalitetssikre innholdet, både det Copilot tar med og det som utelates, og ettergå kildene som oppgis.

3.2.6 Jordskifteretten

Det er ikke gjennomført omfattende pilotering i jordskifteretten. En utvalgt gruppe medarbeidere (ca. 10 personer) fikk tidlig tilgang til Copilot. Deltagerne representerte alle medarbeidergrupper: ledere, dommere, ingeniører og saksbehandlere. Disse fikk tilgang til verktøyet i god tid før resten av organisasjonen, og ble oppfordret til å utforske og dele erfaringer med hverandre. De mottok også felles opplæring.

En egen chat ble opprettet for pilotbrukerne fra jordskifteretten, med oppfordring om å diskutere og dele erfaringer. Pilotdeltagerne meldte inn noen bruksområder som fungerte godt for jordskifteretten, som for eksempel Python-koding. Samtidig ble det meldt inn behov hvor Copilot ikke fungerte optimalt, som å lese håndskrift i gamle dokumenter og bilder, samt excel støtte.

3.3 Innsiktsintervjuer

For å få bredere innsikt og kunnskap enn bare gjennom pilotdomstolene, gjennomførte vi innsiktsintervju med ulike roller i alle tre domstolinstanser. Vi utviklet en intervjuguide og brukte den som en felles mal for intervjuene. Målet med innsiktsintervjuene var å få vite mer om medarbeidernes erfaring med og nysgjerrighet rundt KI generelt og Copilot spesielt. Vi fikk også kunnskap om potensielle bruksområder for Copilot, og innspill på hva det er viktig å ta hensyn til for å "få med folka" på en trygg måte i daglig bruk av det nye verktøyet. Gjennom intervjuene fikk vi "rekruttert" noen nye testgrupper som deltok aktivt i utprøving, i tillegg til pilotdomstolene.

3.4 Kompetanse, endring og adopsjon

Norges domstoler vedtok en ny kompetansestrategi høsten 2024, med et sterkt fokus på digital kompetanse. Det presiseres at kunstig intelligens (KI) vil kreve særlig innsats fremover, og at alle medarbeidere bør ha en grunnleggende forståelse av KI. Vårt arbeid med KI og Copilot blir en naturlig del av denne satsingen.

Erfaring viser at kompetanseheving av medarbeidere er av stor betydning hvis vi skal lykkes med innføringen av KI/Copilot, og for å unngå feil bruk av verktøyet. Kompetanse fikk derfor høy prioritet i prosjektet.

Erfaringen og kunnskapen om KI varierer betydelig blant medarbeiderne i domstolene og DA. Det ble derfor besluttet å fokusere på en grunnleggende innføring, med mulighet for videre oppbygging etter hvert.

I pilotfasen tilbød vi først egne kompetansepakker om KI, generativ KI, instruering (prompting), trygg bruk mm. Tilbakemeldinger fra pilotdomstoler viste at disse var for omfattende og detaljerte, og at behovet var på et mer grunnleggende nivå.

Vi endte opp med å tilby et obligatorisk 25-minutters introduksjonskurs, tilgjengelig som en film på vårt intranett. Kurset gir en kort innføring i KI og generativ KI, informasjon om Copilot, praktisk bruk av Copilot samt trygg bruk av verktøyet. Introduksjonskurset ble en del av en startpakke, hvor medarbeiderne også forpliktet seg til å lese retningslinjen og signere en egenerklæring.

I tillegg gjennomførte vi et webinar med en advokat, som fortalte om mulighetene for advokater til å benytte KI i sin arbeidshverdag.

For ytterligere kompetanseheving opprettet vi kompetansesider om KI og Copilot på vårt intranett. Her fokuserte vi på info om KI/Copilot, kjente og aktuelle bruksområder, verktøyets begrensninger, tips for å skrive gode instruksjoner samt lenker til eksterne kurs fra blant andre Digital Norway. Det ble også opprettet egne intranettsider for ledere i domstolen, med tips til innføring og adopsjon i egen domstol samt erfarings- og dokumentdeling fra pilotdomstolene.

Arbeidet med kompetanseheving om KI vil fortsette også etter innføringen av Copilot.

3.5 Kommunikasjonsarbeidet

Siden vi jobbet designdrevet og med en smidig tilnærming, var det vanskelig å ferdigstille en klassisk kommunikasjonsplan med klare milepæler og tidsfrister. Samtidig var det viktig for prosjektet å ha god informasjon ut underveis. Vi måtte derfor hele tiden følge prosjektets fremdrift med tanke på flytting av datoer og informasjon som måtte ut.

Det ble derfor ikke utarbeidet en kommunikasjonsplan, men i stedet laget en oversikt over målgrupper, kanaler og ulike tiltak.

I tillegg ble det nedfelt noen overordnede mål for kommunikasjonen:

- Gi god informasjon om innføringen av Copilot og milepæler i prosjektet
- Sikre at alle medarbeidere setter seg godt inn i retningslinjene
- Sørge for at alle medarbeidere forstår hvordan de kan bruke Copilot effektivt på sine ulike områder

Dette var mål vi tok med oss inn i det løpende kommunikasjonsarbeidet og i arbeidet med å bygge opp gode informasjonssider for alle medarbeidere.

Noen av kommunikasjonsiltakene vi gjennomførte

- Informasjonssider på intranett med informasjon om prosjektet
- Løpende nyhetsartikler (oppdatering på fremdrift i prosjektet, erfaringer fra piloteringer, historier med konkrete eksempler på bruksområder fra testpersoner)
- En rekke innlegg i ulike fora og for flere domstoler (se også avsnitt om forankring og lederprosesser)
- Ny side på intranett etter implementering med retningslinjer, egenerklæringsskjema og informasjon om hvordan å komme i gang
- Kompetansesider (se avsnittet om kompetanse, endring og adopsjon)
- Nettside på domstol.no om domstolenes bruk av KI og at vi alltid kvalitetssikrer innhold ([Bruk av kunstig intelligens i Norges domstoler | Norges domstoler](#))

3.6 Forankring og lederprosesser

I hele perioden har vi fokusert på reell involvering og forankring i ulike lederfora, Styret, fagforeninger, vernetjeneste, fagmiljøer og allmøter i Domstoladministrasjonen. Kjerneteamet og IT-direktøren har jevnlig holdt innlegg og presentasjoner på ledermøter i DA, faste fora og samlinger for ledere i Norges domstoler, samt for Styret og Den norske dommerforening. Vi har bidratt på fagdager og ledermøter i domstolene, gjennomført workshoper med administrative ledere og tilrettelagt faste samarbeidsmøter og opplæringssesjoner med hovedkontaktene i domstolene og DA. I tillegg har vi delt erfaringer og holdt innlegg på eksterne arenaer innenfor justissektoren i Norge og i Norden.

3.7 Overlevering til forvaltning – fra prosjekt til faste oppgaver

Det ble avklart med Brukersenteret og lokale kontakter ved domstolene hvordan support på Copilot skulle passe inn i eksisterende prosesser.

- Førstelinje ville fungere som vanlig med lokal støtte ved hver enkelt domstol fra IT-kontakter og M365 nettverket/Copilot-kontakter.
- Andrelinje ville fungere som vanlig med Brukersenteret i Trondheim som kontaktpunkt.
- Tredjelinje ville fungere som vanlig med M365 produktteam som siste interne instans. Dette teamet har mulighet til å eskalere saker til driftspartner eller Microsoft ved større problemer som ikke kan løses internt.

Det ble lagt stor vekt på å lage god opplæring og selvhjelp på intranett for å redusere antall supporthenvendelser.

Det ble gjort en antakelse om at innføring av Microsoft Copilot ikke ville føre til behov for styrket supportkapasitet, men kunne løses innenfor dagens rammer. Per 25. januar 2025 ser dette ut til å stemme.

I brukersupportsystemet ble det laget en ny tjeneste for Copilot under den overordnede tjenesten M365. På den måten får vi kategorisert og god data på alle henvendelser rundt Copilot både nå og fremover.

3.8 Forvaltning

Det er utarbeidet en ansvarsmatrise som klargjør roller og hvem som har ansvar for hva i forvaltningen av Microsoft Copilot etter lansering. Copilot krever en tverrfaglig tilnærming til forvaltning og det var viktig å synliggjøre innsatsen som kreves fra ulike fagområder, avdelinger og ledelse.

Det ble utarbeidet et grovkornet estimat på hvilke ekstra ressurser som kreves av ulike roller for å forvalte denne KI-tjenesten.

4 Styrende dokumentasjon

4.1 Styringssystem og policy

For å sikre ansvarlig og etisk bruk av kunstig intelligens (KI) og for å være i samsvar med KI-forordningen (AIA) identifiserte vi behovet for følgende overordnede styrende dokumenter:

- **Styringssystem for KI.** Dette vil inngå i vårt ISMS (styringssystem for informasjonssikkerhet).
- **Policy for KI.** Denne vil inngå i vår IT-strategi.

4.2 ROS, DPIA og TIA

En antakelse om at vi kunne ferdigstille risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) og personvernkonsekvensvurdering (DPIA) før vi startet pilotering viste seg å være vanskelig. Det ble i løpet av tidlig fase besluttet å se på både ROS og DPIA som en prosess hvor vi laget et foreløpig utgangspunkt som vi deretter forbedret og utvidet gjennom hele pilotfasen. En siste versjon av dokumentene ble vedtatt i prosjektet 11. desember 2024 av ledergruppen i Domstoladministrasjonen (DA), og restrisiko ble akseptert. Kjerneteamet har likevel i sin anbefaling påpekt at disse dokumentene bør oppdateres jevnlig siden KI og M365-plattformen utvikler seg så raskt at hele risikobildet er i kontinuerlig endring.

4.2.1 Risiko- og sårbarhetsanalyse

En risiko- og sårbarhetsanalyse (ROS) skal bidra til å kartlegge eventuelle risikoer og sårbarheter, og skal beskrive tiltak for å kunne redusere disse risikoene. ROS-prosessen vi gjennomførte i dette prosjektet var en omfattende prosess, der vi identifiserte tekniske, administrative og organisatoriske risikoer, samt usikkerheter.

Ettersom vi også skulle ta i bruk Copilot i rettsprosessen så vi behovet for å kunne identifisere eventuelle særlige risikoer som kunne dukke opp i den konkrete saksforberedelsen i rettsprosessen. Vi gjennomførte derfor en egen workshop med saksbehandlere, dommere og utredere fra domstolene samt direktør og styreleder i DA. Etter denne gjennomgangen ble vi oppmerksomme på flere elementer som fikk betydning for det totale risikobildet, og vi fikk innspill til videre arbeid med retningslinjen vår.

En av de risikoene vi brukte mest tid på å forstå var risikoen for at vi sender personopplysninger ut av EU/EØS og USA når Copilot bruker Bing til å søke på nettet. Etter dialog med Microsoft både på e-post og i digitale møter, samt gjennomlesing av dokumentasjonen på nettsiden til Microsoft konkluderte vi med at det er lav sannsynlighet for datatap. Dette er begrunnet i følgende momenter:

- Informasjon om bruker og organisasjon sendes ikke til Bing.
- Det er kun deler av instruksene til brukeren som sendes til Bing.
- Nøkkelordene sendes kryptert til Bing, men er ukryptert i det søket behandles. Nøkkelordene merkes som private og lagres ikke utenfor Microsoft sine systemer.
- Dersom vi laster opp filer, sendes ikke filene til Bing, men enkelte ord fra dokumentene kan sendes dit.
- Selv om Bing-søk behandles fra vilkårlige Microsoft-datasenter, har det sannsynligvis betydning hvor brukeren befinner seg med tanke på hvor søk blir behandlet. Retningslinjen vår beskriver derfor at Copilot ikke skal brukes i ikke-godkjente tredjeland (land som ikke har tilstrekkelig beskyttelsesnivå etter personvernforordningen).
- Microsoft informerte om at de jobbet med en oppdatering som gjør at vi kan se nøyaktig hvilke ord som sendes til Bing, som betyr at vi da kan ha en oversikt over hva som faktisk sendes dit. Dette ble tilgjengelig for sluttbrukere i feb 2025 og vi har oppfordret brukere til å følge med og rapportere ev avvik.
- Dataene vi legger inn i Copilot brukes ikke til å trene språkmodellen, og det brukes heller ikke til trening av Bing-nettsøket.

Vi har også kartlagt risikoer ved bruk av generative språkmodeller generelt, som fare for bias, diskriminering, manipulering, “prompt injection” og lignende. Disse språkmodellene er også trent på engelske data, noe som gjør at kvaliteten på svarene kan være dårlig på enkelte områder. En risiko som er konkret knyttet til Copilot er at den har begrensninger i mengde data den kan behandle, som kan føre til feil hvis brukeren ber om en oppsummering av et dokument, og bare får deler av innholdet oppsummert. Dette er risikoer vi ikke får gjort noe med, men vi har satt inn tiltak for å bevisstgjøre medarbeiderne om at dette er noe som skjer. Vi har sørget for god informasjon om dette i opplæringsmateriell og grundige beskrivelser av hvordan slike verktøy fungerer på de interne sidene våre.

Videre handler veldig mange av risikoene ellers om bruk. Risiko for at feil innhold legges inn, at brukeren ikke er innlogget med sikker bruker, manglende kvalitetssikring som dermed fører til feil beslutninger, fare for svekket kritisk sans, tap av tillit, manglende opplæring og lignende. Som tiltak mot dette har vi laget omfattende opplæringsmateriell, retningslinjer for bruk, egenerklæringsskjema og har hele tiden vært svært klar på at det er den enkelte sitt ansvar å sikre riktig bruk, og alltid kvalitetssikre. Lederforankring har også vært et viktig risikoreducerende tiltak.

Ideelt sett burde sikkerhetsmerking, DLP-policy (data loss prevention), og utvidet logging og monitorering være på plass før KI-verktøy tas i bruk i en virksomhet. Vi vurderte imidlertid ikke dette som kritisk da vår versjon av Copilot har begrensninger med tanke på datamengder som kan legges inn. Dette må imidlertid komme på plass i løpet av 2025.

4.2.2 Personvernkonsekvensvurdering

Personvernkonsekvensvurdering (DPIA) ble utarbeidet etter grunnarbeidet med ROS. Personvernforordningen (GDPR) artikkel 35 nr.1 stiller krav om at det skal foretas en DPIA «dersom det er sannsynlig at en type behandling, særlig ved bruk av ny teknologi og idet det tas hensyn til behandlingens art, omfang, formål og sammenhengen den utføres i, vil medføre en høy risiko for fysiske personers rettigheter og friheter, skal den behandlingsansvarlige før behandlingen foreta en vurdering av hvilke konsekvenser den planlagte behandlingen vil ha for vernet av personopplysninger.» Ettersom bruk av kunstig intelligens både innebærer bruk av ny teknologi og det behandles store mengder personopplysninger var det nødvendig å gjøre en DPIA. Formålet med en DPIA er å redusere personvernrisikoen på en måte som gjør at behandlingen kan gjennomføres i samsvar med GDPR. Den ses ofte i sammenheng med ROS. DPIA avdekte at vi kunne tilgjengeliggjøre verktøyet på en trygg måte for alle medarbeidere i Norges domstoler så lenge følgende tiltak kom på plass:

- Retningslinjer for bruk og opplæringsmateriell var utarbeidet.
- Personvernerklæring var oppdatert.
- KI var lagt inn som et eget avviksområde i avviksverktøyet vårt. Samtidig som retningslinjen for registrering av avvik var oppdatert.
- Rutiner og retningslinjer for merking og kategorisering av informasjonsverdier var på plass, - implementert i form av Microsoft Purview.
- Det var etablert et styringssystem for KI og en policy for KI.

Retningslinjer, opplæringsmateriell, personvernerklæring og nytt avviksområde var på plass ved tilgjengeliggjøring, mens det ble satt som forutsetning at styringssystem og policy måtte på plass innen kort tid. Som nevnt tidligere vil dette inngå i ISMS og IT-strategi.

4.2.3 Tredjelandsvurdering (TIA)

Behandling av personopplysninger i Microsofts systemer innebærer overføring av data til USA, siden mange av Microsofts datasentre er lokalisert der og enkelte tjenester ikke kjøres på datasenter i Norge/EØS. Etter personvernforordningen kan personopplysninger fritt overføres innad i EU/EØS, mens det som hovedregel er forbudt å overføre personopplysninger ut av EU/EØS.

For å vurdere om en overføring ut av EU/EØS gir personopplysningene samme beskyttelsesnivå som innad i EU/EØS kreves det i utgangspunktet at det gjennomføres en TIA (transfer impact assessment). EU-kommisjonen kan imidlertid «godkjenne» enkeltland gjennom såkalte adekvansbeslutninger. USA fikk en slik adekvansbeslutning i 2023 (Data Privacy Framework, DPF), som innebærer at hvis en amerikansk virksomhet står på lista over godkjente virksomheter, kan det overføres personopplysninger til den som om det var en europeisk virksomhet. Microsoft står på denne listen, og med de vurderingene vi gjorde i arbeidet med ROS konkluderte vi med at det ikke var nødvendig å gjennomføre en TIA.

4.3 Retningslinjer

4.3.1 Retningslinje for Microsoft Copilot

Retningslinjen for Copilot er utarbeidet med innspill fra medarbeidere i Norges domstoler og i Domstoladministrasjonen (DA). Ved innføringen av Microsoft 365 (M365) i Norges domstoler ble det vedtatt at all informasjon som ikke er gradert kan behandles og lagres i M365. Ettersom Copilot er en innebygd tjeneste i M365 brukte vi samme prinsippet ved utarbeidelse av denne retningslinjen. Til forskjell fra de andre innebygde tjenestene i Microsoft, bruker Copilot Bing-tjenesten til å søke på nett, noe som innebærer at det kan søkes «worldwide». Etter dialog med Microsoft er det deres antagelse at det har betydning hvor du befinner deg når du bruker verktøyet med tanke på hvor søk behandles. For å redusere risikoen for uautorisert overføring av data valgte vi derfor å beskrive i retningslinjen at Copilot ikke skal brukes i ikke-godkjente tredjeland (land som ikke har tilstrekkelig beskyttelsesnivå etter personvernforordningen).

Retningslinjen understreker videre at brukeren av verktøyet har ansvaret for sikker og trygg bruk, samt for å kvalitetssikre alt innhold levert av Copilot. Ettersom dette fremgår klart av retningslinjen kom vi frem til at vi ikke skal ha som hovedregel at alt innhold som er produsert ved hjelp av Copilot skal merkes som KI-generert. Det gjelder også fordi dette er et verktøy som kun er ment brukt som et støtteverktøy, og verken vil eller kan brukes til for eksempel automatiserte avgjørelser. Vi har likevel bestemt at dersom et originaldokument fullstendig oversettes til et annet språk, skal det ved oversendelsen informeres om at det er brukt kunstig intelligens.

4.3.2 Retningslinje for eksterne KI tjenester

Norges domstoler hadde tidligere en retningslinje som gjaldt spesifikt for bruk av ChatGPT, ettersom dette KI-verktøyet var blant de mest utbredte. Under innføringen av Copilot ble denne retningslinjen revidert til å omfatte alle eksterne KI-tjenester. Denne gjelder alle KI-verktøy hvor Norges domstoler ikke har en sikker bruker. Retningslinjen beskriver blant annet at interne data ikke skal legges inn i eksterne, åpne KI-tjenester, da slike data kan brukes til å trene språkmodellene eller føre til andre sikkerhetsbrudd. Retningslinjen konkluderer med at eksterne KI-tjenester kun skal brukes til behandling av åpne data.

4.4 Avvikssystem

Norges domstoler benytter et avvikssystem hvor medarbeidere kan rapportere avvik innen områder som personvern, trusler, interne forhold, HMS, IKT med mer. Avvikssystemet brukes til å registrere avvik og iverksette nødvendige tiltak, men det fungerer også som et verktøy for å forbedre interne rutiner og identifisere feil i systemer eller lignende. For å være sikre på at vi også skal plukke opp avvik som gjelder konkret ved bruk av KI, fikk vi lagt inn et eget aviksområde for KI. Dette var også ett av de tiltakene vi satte som en forutsetning i personvernkonsekvensvurderingen. Her kan medarbeidere rapportere avvik som for eksempel at ikke-tillatt innhold er lagt inn i Copilot, eller hvis sensitiv informasjon er delt med eksterne KI-tjenester.

4.5 Logging og monitorering

For Microsoft Copilot Chat har bedrifter med lisenser for Microsoft Purview-funksjonalitet mulighet til å hente utvidet loggdata eller sette opp monitorering for Copilot-interaksjonene til sine brukere. Dette gjøres gjennom verktøyene «Audit» og «eDiscovery»-søk i Microsoft Purview Compliance-portalen. Disse sikkerhetsmekanismene gir bestemte administratorer (global eller compliance-administrator) innsyn i medarbeideres private lagringsområder i Exchange Online. Disse områdene er strengt overvåket, og vår Security Operation Center (SOC) mottar varsler dersom en administrator gjør et søk i disse verktøyene.

Fra samme portal er det mulig å opprette «Data Loss Prevention (DLP)»-policyer for å definere og varsle om «sensitive» Copilot-interaksjoner. Arbeidet med monitorering av Copilot-interaksjoner er ikke påbegynt, da det mangler klar forankring av retningslinje for logging og drøfting rundt logging og monitorering som kontrolltiltak med arbeidstakerne.

Ifølge Microsoft skal det også være mulig å monitorere fra adminsiden hvilke søkeord som går til Bing. Dette har vi ikke klart å få ut resultater på i skrivende stund, selv om disse dataene slik tidligere nevnt nå er tilgjengelige for den enkelte sluttbruker selv.

4.6 Personvernerklæring

Personvernerklæringer skal beskrive hvordan den enkeltes personopplysninger behandles, og hvilke systemer som brukes i behandlingen. Copilot er nå inkludert i Norges domstoler sin personvernerklæring som et av systemene vi bruker for behandling av personopplysninger. Personvernerklæringen er tilgjengelig på domstol.no.

4.7 Egenerklæring før bruk

Det ble tidlig klart at den enkelte medarbeiders kompetanse og innsikt i retningslinjer og bruk er avgjørende for å redusere risiko. Som et ledd i bevisstgjøring ble det derfor laget et egenerklæringsskjema som alle medarbeidere må fylle ut før de tar i bruk Copilot. Her bekrefter de at innhold som lastes opp eller behandles følger retningslinjene, at innhold som genereres blir kvalitetssikret før bruk, og at retningslinjer, informasjonssider og obligatorisk kurs er lest og gjennomført.

Per 28. februar 2025 har 561 av ca 2.000 medarbeidere levert egenerklæringsskjema. Dette gir en indikasjon på hvor mange som har tatt i bruk, eller planlegger å ta i bruk verktøyet.

5 Funn: Muligheter og begrensninger

5.1 Muligheter og bruksområder

I samarbeid med pilotene fra domstolene og DA har vi utforsket og testet potensielle bruksområder for Copilot i vår arbeidshverdag. Arbeidsgruppen for prosjektet har også vært aktive i brukerutforskningen. Hovedfokus har vært å identifisere oppgaver som gir reell nytteverdi, men også avdekke bruksområder hvor Copilot har begrensninger.

Basert på egne erfaringer og tilbakemeldinger fra pilotbrukere, har vi identifisert en rekke bruksområder hvor Copilot potensielt kan tilføre verdi for arbeidshverdagen i Norges domstoler.

Her er noen eksempler på identifiserte bruksområder:

Tekstbehandling og språklig støtte

- Oversettelse til og fra andre språk
- Sammendrag og sammenfatning av dokumenter
- Utforming av utkast til rettsdokumenter, e-poster, disposisjoner, presentasjoner, kompetanseopplegg, mandat, kommunikasjonsplaner, nyhetssaker mm.
- Språktilpasning og tilrettelegging for ulike målgrupper
- Skrivestøtte og forbedring av tekster
- Korrekturlesing (dommer, e-poster, dokumenter)

- Anonymisering av tekst

Informasjonssøk og analyse

- Søking etter informasjon og kildesøk (for eksempel anbefalte nettsider om spesifikke tema)
- Analyse og evaluering av innhold
- Oppsummering av innspill fra flere parter
- Oppsummering av møter og transkribering (for eksempel i Teams)
- Tidslinje basert på partenes anførsler

Støtte og utvikling

- Brukerstøtte og utarbeidelse av interne brukerveiledninger
- Ideutveksling og sparring
- Copilot som co-mekler (assistent under rettsmekling)

Tekniske oppgaver og visualisering

- Lage illustrasjoner
- Utvikling av kompetansemateriell
- Kartbehandling
- Tekniske beregninger (for eksempel samkjøring av dronofilmer og kart)
- Koding og makroer i Excel
- Bistand til Python-utvikling

I flere bruksområder ble nytten av Copilot vurdert som høy, spesielt innen skrivestøtte, oversetting og ideutveksling.

I tillegg ble flere av bruksområdene påvirket av begrensninger i Copilot når det gjelder håndtering av store dokumenter og datamengder.

Et annet funn er at Copilot ofte oppleves som mer begrenset enn det faktisk er. Brukererfaringen varierer betydelig, og mange som vurderer verktøyet som lite nyttig, har ikke brukt tid på å utvikle effektive instruksjoner (prompter) eller utnytte dets fulle potensial. I tillegg har enkelte brukere en "alt eller ingenting"-tilnærming, der nytteverdien avvises hvis verktøyet ikke kan håndtere hele dokumentetsamlingen i ett steg.

5.2 Begrensninger og utfordringer

Som et relativt nytt produkt og teknologi, gjennomgår løsningen stadig endringer og forbedringer. Underveis i prosjektet opplevde vi flere begrensninger og utfordringer. Noen av disse eksisterer fortsatt, mens andre har blitt løst gjennom oppdateringer fra

Microsoft. Microsoft Copilot Chat er en inkludert tjeneste i 365-lisensen, men har begrenset funksjonalitet sammenlignet med Microsoft 365 Copilot og Azure AI. Dette er noen av begrensningene og utfordringene vi opplevde:

- Manglende chathistorikk (kom på plass etter hvert)
- Filstørrelse på opplastede dokumenter (begrenset til ca. 1 MB)
- Ikke mulig å laste opp dokumenter i sidepanelet
- Begrensning på antall ord Copilot kan behandle.
 - Oppsummering: Maks 80 000 ord (engelsk), 40 000 ord (norsk).
 - Spørsmål om innhold: Maks 7500 ord.
 - Omskriving: Maks 3500 ord.
- Sidepanelet kan interagere med nettsider og PDF-er, men ikke Word Online.
- Ikke alle administrasjonsverktøy er tilgjengelig for Microsoft Copilot, kun M365 Copilot.
- Uklarhet i logging av søkeord – hvilke søkeord som sendes til Bing.
- Copilot er best på engelsk språk, og har mangler på norsk og nynorsk språk, tone og kulturelle nyanser.
- Copilot lager ikke illustrasjoner i flere formater, kun 1024 x 1024, noe som for mange oppleves tungvint siden bruken av bl.a Powerpoint er stor.
- Copilot klarer ikke å inkludere tekst/ord i illustrasjoner på en presis måte.

6 Statistikk – brukes Copilot?

Etter full drift i en måned siden lansering må tallene ses på som veldig foreløpige, men vi vil følge dette over tid for videre vurderinger, særlig opp mot effekten av eventuelle adopsjonstiltak.

I M365 administrasjonssenter kan vi ta ut tall på bruken av Copilot og vi tok den 4. februar ut de første analysene.

- I januar 2025 (den første måneden etter lansering) var det 618 aktive brukere.
- Per dag var det i snitt 59 aktive brukere, så det kan derfor se ut som mange ikke bruker Copilot hver dag.
- Siden vi kun har lansert Copilot i Edge er det den eneste flaten brukerne interagerer på, men vi vil etter hvert få tall på bruk i Teams og andre apper.
- Trenden er sakte positiv når det gjelder brukere pr dag - mandag 6. januar var det 62 brukere mens tre uker senere mandag 27. januar var det 87 brukere. I dette tempoet kan de se ut som det kommer til ca. 7-8 nye brukere hver uke.

I årsrapporteringen domstolene sender inn til DA ble det i kapittelet om personvern stilt spørsmål om domstolen har tatt i bruk Copilot. Der har 39 domstoler svart at de har tatt i bruk verktøyet, noe som tilsvarer 81 prosent av domstolene. Tallene inkluderer ikke Høyesterett.

I dialogmøte med m365 kontaktene ute i domstolene ble det i februar gjort en undersøkelse på bruk og tiltak. Her får vi ytterligere indikasjoner på at adopsjonsarbeidet ikke kan avsluttes hvis vi ønsker å øke bruken samt ta ut gevinst av KI – det krever arbeid over tid.

Ved spørsmål om bruksområder samsvarer dette godt med funnene fra innføringsprosjektet:



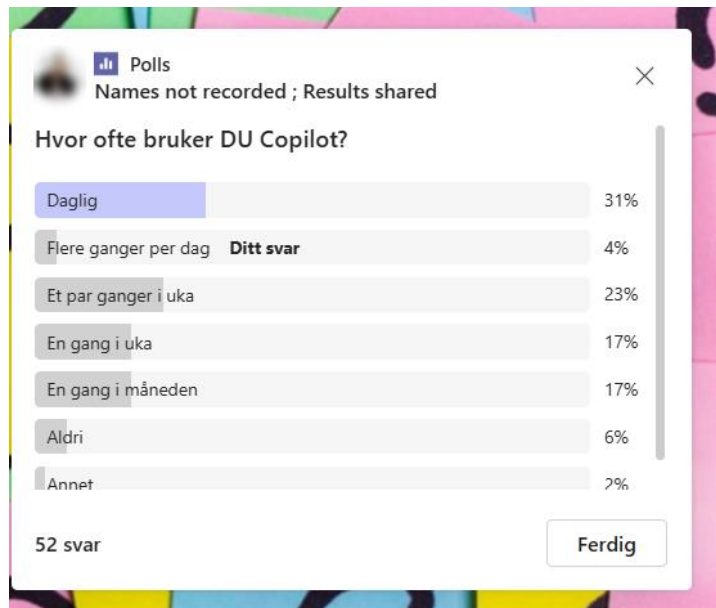
Vi spurte deretter om hvilke adopsjonstiltak som er utført. Her ser vi at mange har informert og gitt opplæring, men ikke fasilitert øving, noe vi tror er avgjørende for at brukerne skal komme i gang.



Vi spurte deretter om det er interesse for KI og Copilot ute i domstolene. Her viser svarene at de fleste har litt forsiktig interesse, men at den store interessen lar vente på seg for de fleste ansatte. Samtidig ser vi at det er ingen som svarer at interessen er null



Det siste spørsmålet var hvor ofte de bruker Copilot selv i hverdagen. Her ser vi at ganske mange bruker det daglig (31%) mens 37 % bruker det flere enn to ganger i uka. 17% bruker det en gang i måneden og 6% har fortsatt ikke kommet i gang.



7 Veien videre

Innføring av Copilot er et første steg på en lengre KI-reise for Norges domstoler. Domstoladministrasjonen er involvert i ulike initiativ og aktiviteter knyttet til utforsking av KI, både nasjonalt og internasjonalt i justis- og domstolsektoren og øvrig samhandling i offentlig sektor. Vi er også aktivt inne i og støtter konkrete forskningsprosjekter.

7.1 Planlagte tiltak

- Styringssystem og policy for KI bakes inn i styringssystem for informasjonssikkerhet og IT-strategi
- Implementering av sikkerhetsmerking (Microsoft Purview)
- Innføre logging og monitorering av KI-bruk og Data Loss Protection for sensitiv informasjon
- Vurdere om Edge skal starte automatisk ved oppstart av pc for å unngå bruk av usikker Copilot i andre nettlesere
- Utarbeide et prosjektforslag for “Orden i eget hus” og se om det er muligheter for å konsolidere antallet plasser filer lagres og behandles på
- Tett oppfølging av alle avvik som meldes under avviksområdet KI

Andre tiltak som vurderes:

- Begrense andre nettlesere for å få bedre kontroll på bruken av KI-verktøy
- Videreutvikle arenaer og nettverk for erfaringsutveksling rundt Copilot og KI

- Integrere egenerklæring til Copilot inn i signering av Retningslinje for informasjonssikkerhet
- Sjekke at alle som bruker Copilot har fylt ut egenerklæringsskjema (manuell)
- Gjennomføre videre kompetanseheving, blant annet i prompting og sikker bruk
- En ny helhetlig ROS og DPIA for hele M365-plattformen inkludert M365 Copilot (Flere offentlige aktører gjør dette nå fordi KI blir en integrert del av mange apper og verktøy i M365 og kan ikke ses isolert. Dette vil også adressere problemet med at det er ulik tilnærming til M365 generelt og Copilot spesielt.)
- M365 Copilot innsiktsarbeid med testing for å avdekke forskjeller, nye bruksområder, Return On Investment, sikkerhetshull og begrensninger
- M365 Copilot-agenter for avgrenset dokumentområder/tjenester. Vurder om det kan gi gode gevinster samt mindre hallusinerer og bedre svar/presisjon
- Følge opp pågående prosess i EU-kommisjonen om M365 og personvern
- Vurdere om behandlingsprotokoll må endre konsept fra IT-system til behandlingsaktivitet
- Vurdere epostforskriften opp mot logging
- Utfyllende risikovurdering i hver enhet (domstol og avdeling i DA)
- Vurdere om KI-støtte for utviklere skal innføres for å minimere bruken av eksterne KI-verktøy til programmeringsstøtte, f.eks. GitHub Copilot
- Etablere et instruksjonsbibliotek med anbefalte gode instruksjoner (prompter) for ulike bruksområder, f.eks. anonymisering
- Lage beregninger av spart tid opp mot investering for enkelte roller og oppgaver
- Innhente ekstern kvalitetssikring på vår DPIA, ROS og retningslinjer
- Etablere arenaer for samhandling med andre offentlige instanser som bruker Copilot (allerede igangsatt)
- Vurdere om det bør etableres et KI-råd for å støtte videre arbeid. Dette er blant annet anbefalt av Microsoft

7.2 Copilot inn i eksisterende prosesser

For å lykkes over tid må Copilot og KI bli en integrert del av dagens prosesser. Her listes opp noen eksempler, men ulike enheter og roller må selv vurdere hvordan dette kan inkluderes i deres hverdag.

- Opplæring i Copilot og gjennomgang av retningslinjer knyttet til bruk av Copilot bør være fast del av opplæringen for nyansatte
- Opplæring i Copilot er en del av operasjonaliseringen av kompetansestrategien
- Hver domstol bør ha kompetansetiltak på sikker bruk av Copilot i sine lokale kompetanseplaner

- Copilot og bruk av KI kan vurderes som et tema i medarbeidersamtaler og kompetanseplaner

7.3 M365 Copilot

Hvorfor gå videre med å utforske M365 Copilot? Flere av funnene i dette prosjektet indikerer at det kan være store gevinster ved bruk av KI i Norges Domstoler – både administrativt og i rettsprosessen. Mye grunnarbeid og kompetansebygging er gjort slik at veien nå er kortere til å kunne utforske kraftigere verktøy. I tillegg identifiserte vi mange begrensninger og muligheter som dagens Copilot ikke kan løse:

- Begrensning i størrelsen på filer
- Begrensninger i lengden på dokument – antall ord
- Begrensninger i filtyper
- Begrensninger i antall filer samtidig (kun en av gangen i dagens copilot)
- Støtte i Outlook
- Støtte i Teams
- Støtte i Word
- Støtte i Powerpoint
- Generer forslag basert på interne data
- Tryggere styring av web vs interne data – bestemme hvilken kontekst du bruker KI i – redusere hallusinerer og overføring av data til Bing.

Det har vært et tydelig ønske fra flere domstoler å kunne teste ut kraftigere KI verktøy for å se etter potensielle gevinster både på kvalitet og effektivitet.

7.3.1 Prosjektforslag fase 2

Våren 2025 jobbes det derfor med et prosjektforslag for en neste fase hvor vi starter med et begrenset sikkerhets- og læringsprosjekt for å utforske M365 Copilot. Forslaget er at DA sammen med Microsoft og driftspartner kan gjennomføre nødvendige AI-readiness programmer og forarbeider, samt revidere styrende dokumenter, ROS og DPIA i lys av den mer inngripende M365 Copilot tjenesten. Denne fasen vil ikke inkludere mange sluttbrukere, men fokusere på sikkerhet og grunnmur. Resultatet av denne fasen kan være å foreslå et videre læringsprosjekt med sluttbrukere i M365 Copilot. Prosjektet er ikke behandlet i DA ledelse når denne rapporten skrives.

7.3.2 Copilot agenter og Microsoft Copilot Studio – spesialiserte KI tjenester

Med bruk av Copilot Studio og Copilot agenter kan vi lage spesialiserte tjenester som bruker for eksempel informasjonsinnhenting sammen med generativ kunstig intelligens (RAG-teknikker) til å forbedre både spørsmål og svar ved hjelp av en begrenset mengde innrammet data.

For eksempel kunne en brukersupport chatbot være koblet til brukerportalen og intranett, og kanskje kunne dette avlastet dagens supporttjeneste både ute i domstolene og ved ulike avdelinger i DA. Dette er velkjent teknikk og domene, som for mange organisasjoner er noe av det første man tar ut målbar KI-gevinst på.

Andre bruksområder kunne for eksempel vært en agent knyttet mot et sett dokumenter relatert til en rettssak.

Dette er områder DA jobber videre med på Proof of Concept (POC) stadiet og hvor vi håper å kunne ha resultater å dele i løpet av 2025.

7.4 Purview, logging og monitorering

Våren 2025 blir sikkerhetsmerking implementert i Norges Domstoler. På sikt har vi et mål om å opprette DLP-regler i Microsoft Purview for å definere hvilke data Norges domstoler anser som sensitive og hvordan de kan beskyttes. Videre kan disse DLP-reglene automatisk overvåke dataflyt og varsle om eller blokkere interaksjoner med KI-verktøy som bryter med retningslinjer. Når en hendelse blir opprettet av DLP-regel vil det automatisk lages en rapport og varsel blir sendt til SOC for hendelseshåndtering. Dette sikrer at sikkerhetshendelser relatert til bruk av KI-tjenester blir avdekket.

8 Om oss – Kontaktpersoner

8.1 Prosjekteier og kontaktperson

- [IT direktør Olav Isak Sjøflot \(LinkedIn\)](#)

8.2 Prosjektteamet (Kjerneteamet)

- Alexander Naustvåg - Seksjonssjef IKT, Oslo tingrett
- Chi Hou Fung – Rådgiver informasjonssikkerhet, DA
- [Johanne Skumsnes – Jurist og personvernrådgiver DA \(LinkedIn\)](#)
- [Martin Fjeldvær – prosjektleder og rådgiver - Bouvet \(LinkedIn\)](#)
- [Marte Sivertsen Tveit – Seniorrådgiver i DA, Kompetanse, kommunikasjon og endring \(LinkedIn\)](#)
- [Markus Iestra, senior kommunikasjonsrådgiver Oslo tingrett \(LinkedIn\)](#)
- [Vjosa Maxhuni, juridisk utreder i Oslo tingrett – Innsiktsarbeid, pilotering og implementering \(LinkedIn\)](#)
- [Vibeke Hafstad Wennevold, administrasjonssjef Sogn og Fjordane tingrett \(LinkedIn\)](#)
- [Øyvind Selsøvold – Rådgiver Bouvet \(LinkedIn\)](#)
- [Mette Bakken - Seniorrådgiver Innovasjon og domstolutvikling i DA \(LinkedIn\)](#)