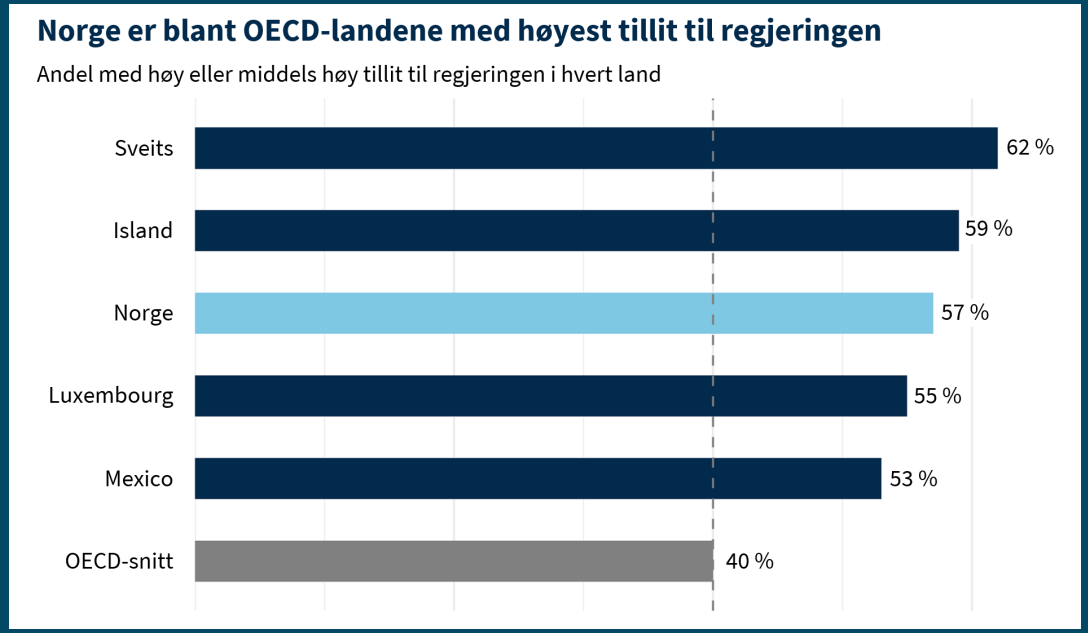


Tillit under press – innbyggerdialog i møte med KI

Erfaringer fra Forbrukerrådet

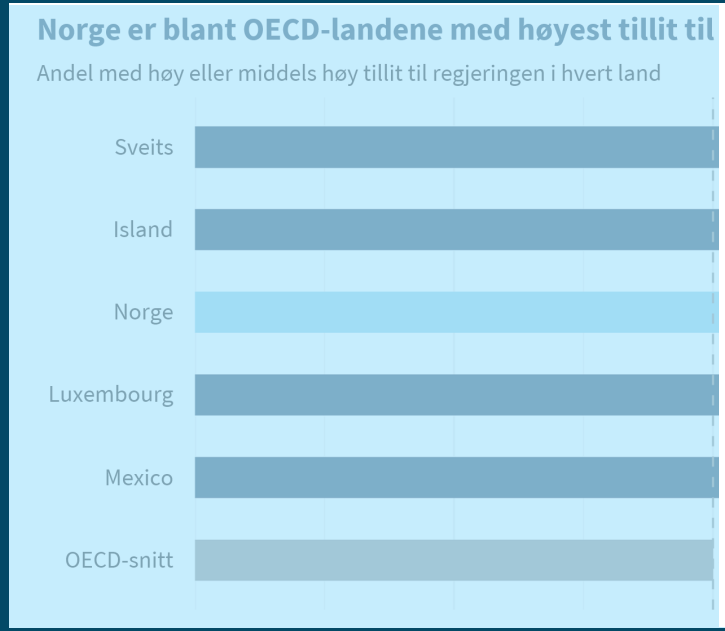
FORBRUKERRÅDET

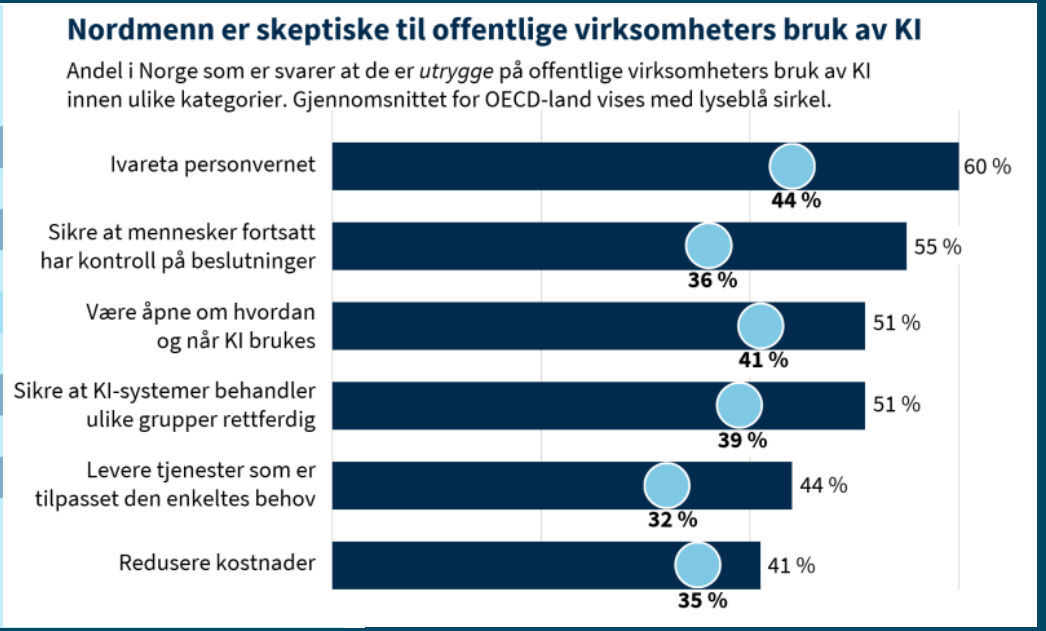
Norge har høy tillit til det offentlige men lav tillit til det offentliges bruk av KI



Hentet fra DFØ: https://www.dfo.no/nyhetsarkiv/hoy-tillit-men-skepsis-til-offentlig-ki-bruk-slik-skiller-norge-seg-ut-i-oecd-rapport

Norge har høy tillit til det offentlige men lav tillit til det offentliges bruk av KI





Hentet fra DFØ: https://www.dfo.no/nyhetsarkiv/hoy-tillit-men-skepsis-til-offentlig-ki-bruk-slik-skiller-norge-seg-ut-i-oecd-rapport

KI endrer allerede hvordan innbyggerne møter det offentlige

Henvendelser om veiledning

Kompleksitet og misforståelser

Forventninger til tjenester

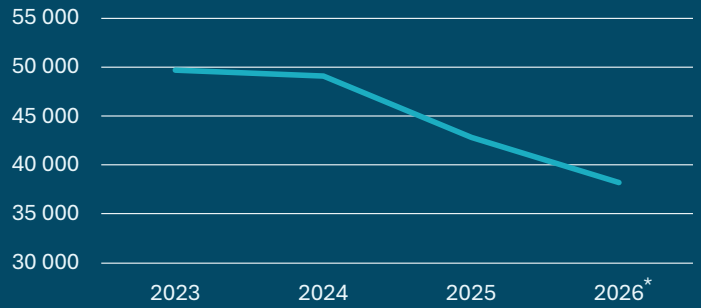






Dette ser vi også hos Forbrukerrådet

Tydelig nedgang i antall henvendelser



* Estimert basert på tall hittil i år

Samtidig - tydelige spor av at mange skriftlige henvendelser er skrevet av KI og er mer krevende å svare ut

Betydelig mer trafikk lenket fra KI agenter

450% økning

Økning fra 0,55% i september 2025 til 2,46% i september 2026

KI påvirker forbrukerrollen

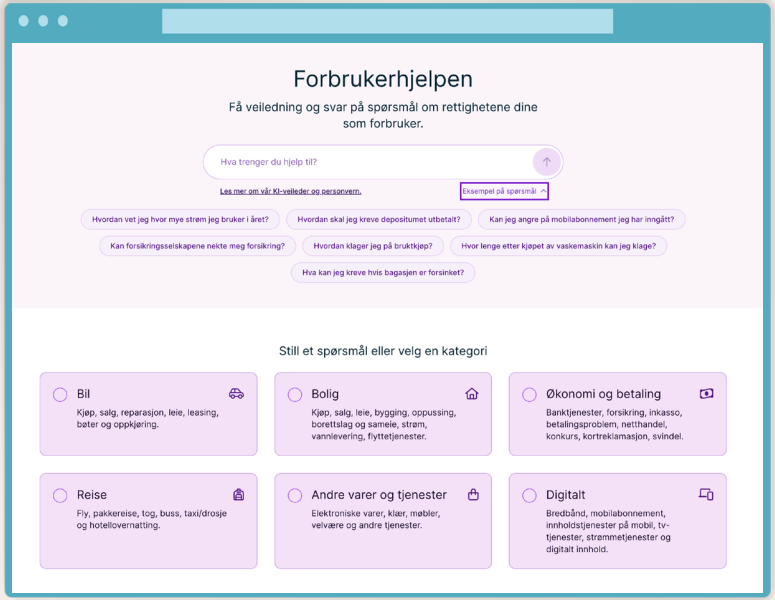

NRK Nyheter Sport Kultur Humor Distrikt Mer

Halvparten av unge bruker KI til netthandel: – Litt skummelt

Kunstig intelligens blir ein stadig meir sentral del av handleturen. No kan KI-agentar fylle handlevogna for deg, men forskar meiner vi burde vere kritiske.

Samtidig bruker også vi KI mot innbyggere

- Mer relevante nettsider
- KI støtte til veilederne
- KI bot for å kvalitetssikre bankprodukter på finansportalen
- Innovasjonsprosjekt med KI bildeanalyse



Vi bruker KI til å øke tilliten

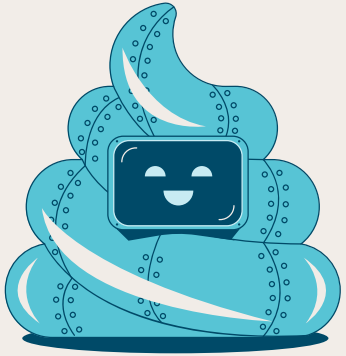


Møte et ekte menneske

Bedre kvalitet

Økt effektivitet

Vi har en ekstra dimensjon – den politiske



«Enshittification»



Retten til å prate med et menneske



Bærekraft

Takk for meg

Mari Heibø-Bagheri

Avdelingsdirektør forbrukertjenester

mari.heibo@forbrukerradet.no

FORBRUKERRÅDET