

Høringsvar til effektivisering af arbejdsgange for borgerhenvendelser og ledelses- og politisk betjening gennem procesoptimering og brug af AI

KTF MED bakker op om at anvende generativ AI – og gerne kommunens egen udgave – til at systematisere, ensarte og optimere arbejdsgange omkring de mange dialogprodukter (notater, henvendelser, etc.) der modtages i og udarbejdes af KFT.

KTF MED anbefaler at det tydeliggøres hvornår det indledende arbejde med at standardisere arbejdsgange, roller og data forinden anvendelsen af AI-teknologien færdiggøres.

Samt at det tydeliggøres hvordan effektiviseringen måles, og hvordan der bedst inddrages, ikke bare de direkte involverede, men også de ansatte det har konsekvenser for i omgivelserne, for det vil kræve både tid og penge.

Generelt

Det er en rigtig god ide at anvende generativ AI til gentagne, ensformige besvarelser, kladder til svar, udkast til referater, analyse af store materialer og at få automatiseret postsorteringer, etc. Hertil at der følger penge med til udførelsen af projektet.

Det er en stor fordel, at det er Københavns kommunes egen AI-plattform 'K AI' der anvendes, så K AI får stadig mere internt materiale at arbejde udfra, da dette er relevant og til gavn for AI assistenter og andre projekter, der skal basere sig på K AI fremover.

Det er dog en smule uklart hvordan og hvor meget der skal ryddes op og ensartes i de pågældende processer førend, der vil gøres brug af Generativ AI og automatiseringer.

Andre vinkler

Det kunne overvejes at bruge 'proces mining' for at få indsigter i hvor de største hurdler er, til hjælp for scoping af projektet. Usikkerhed om hvornår det er 'oprydning' og hvornår der skal anvendes GenAI kan påvirke kommunikationen om og implementeringen af projektet, og kan øge både uvisheden og utrygheden omkring projektet.

Det er uklart hvad der kan komme af ekstra, og i dag ikke-formaliserede, opgaver for at kontrollere diverse svar fra modellen, da der er forskningsbaseret viden som påviser at generativ AI på store sprogmodeller:

- hallucinerer (digter helt egne svar, som ikke er korrekte, men som virker realistiske)
- har algoritmer med bias (slagside der kan udløse fejlbehandling)
- og algoritmer er ugenomsigtige (hvorfor svares der som der gør?)

Dette kan påvirke i detaljer hvordan kolleger, der sidder med disse opgaver, fremover skal arbejde konkret.

En sidste afledt effekt kan være en løbende drøftelse af hvor langt vil man gå i en automatiseret sagsbehandling overfor borgere og erhvervsliv, politikere og ledelse.

Effektivisering i årsværk

Vores bekymring går på måden forvaltningen vil effektivere på, da mange administrative medarbejdere beskæftiger sig med borgerhenvendelser og F2. For mange medarbejdere er beskæftigelsen med borgerhenvender, og F2 en opgave der fylder mindre i de daglige opgavesammenhæng. Hvordan vil forvaltningen effektivere i forhold til fordelingsnøglen med henholdsvis 10 til 20 %. Det er uklart for os.

Vi er positive over at det ikke forventes at afskedige nogle medarbejdere, men effektiviseringen sker med naturlig afgang, omplacering mv.

Den organisatoriske implementering:

I forhold til den organisatoriske forankring skal det sættes stort ind på kompetence forløb og tydelig kommunikation fra ledelsen, så vi får alle med i KTF.

Ellers lykkes vi ikke hvis alle enheder ikke er med.

Vi mener også at medarbejderne skal inddrages tidligt for at give faglige input og tage ejerskab i projektet.

Vi vil gerne henvise til Martin Lassen-Vernal, KFTs kommunikationschef, rammeværk til brug for arbejdet med og implementering af generativ AI da han i samarbejde med ITU har udarbejdet en model 'STAIR', med overskriften "Kan generativ AI være med til at skabe værdi og mening på jobbet?" - som skal sikre meningsfuldhed, trivsel og fornemmelsen af hele arbejdsopgaven ved indførelse af Generativ AI-teknologi.