

Fra tidsrøver til tidssparer – AI i hverdagen

Veje til mere effektiv administration af opgaver med AI

Astrid Aller, IT34

Kunstig intelligens er ikke længere fremtid – det er nutid. Vi undersøger, hvordan AI kan spare tid, øge effektiviteten og gøre avancerede analyser tilgængelige for flere. Med cases fra vores Geonote Opgavestyringssystem præsenteres konkrete værktøjer som "opgave-Tinder", gruppering og fletning af opgaver, og en analytisk AI-assistent. Samtidig diskuteres de etiske og lovgivningsmæssige udfordringer ved brugen af borgerdata og AI med fokus på at sikre ansvarlig brug og skabe værdi for både brugere og borgere.

Keywords: Kunstig intelligens (AI), Opgavestyring, AI-assistent, Tidsoptimering, GDPR, Digital transformation, Smart workflow

1. AI-sprogmodellerne er allerede inde på arbejdspladsen

Kunstig intelligens har gjort sit indtog i vores branche. ChatGPT og Copilot er allerede blevet en genvej for mange (DareDisrupt, 2024), og alle de værktøjer, hvor man kan bruge AI til billedsegmentering, er guf for kortnørderne såsom automatisk genkendelse af huller i vejene eller reeltidsanalyser af satellitbilleder og punktskyer.

Det er med god grund, at folk er oppe at køre over AI, for anvendelsen af de store sprogmodeller giver os mulighed for at håndtere rigtigt meget data på meget kortere tid, end vi er vant til, og med en helt anden videnstærskel for hvad, man skal kunne for at arbejde med det.

Men potentialet ved AI rækker meget længere ind i vores arbejdsdag end databehandlingsværktøjer og billedsegmentering.

1.1 Mange vil gerne i gang

I en tid med høj efterspørgsel efter kvalificeret arbejdskraft ser alle efter måder, de kan spare på den administrative tid i hverdagen og i stedet bruge den på at aktivere vores faglighed. Dansk Erhverv har talt med 58 kommunaldirektører, og 90% svarer, at kunstig intelligens (AI) kan hjælpe deres administration (Dansk Erhverv, 2024a).

Og det er ikke kun til tekstgenerering. Fx bruger kommunale byggesagsbehandlere meget tid på at gennemgå byggesager, hvor det viser sig, at der mangler kritiske informationer, før de kan gå videre. Nu kan AI se sagerne igennem for mangler, så de kan blive tilføjet, før sagsbehandlerne spilder tid på at sagsbehandle en ufærdig sag (Kommunernes Landsforening, 2024).

1.2 Det skal være let at bruge AI

Det kræver ressourcer at komme i gang med at bruge AI i sin hverdag. Dansk Erhverv har foretaget en analyse blandt deres egne medlemmer, hvor de spørger til barriererne for at komme i gang med at bruge AI. Selv blandt virksomheder, der allerede bruger teknologien, peges der i alt overvejende grad på manglende medarbejderkompetencer, indsigt og viden samt mangel på tid (Dansk Erhverv, 2024b).

Et spørgsmål, der melder sig, er derfor: "Kan vi, der leverer et system, som mange bruger hver dag, gøre det let at komme i gang?" For hvis vi kan gøre teknologien så let tilgængelig, at alle kan bruge den, så kan vi vende mangel på tid til vundet tid.

Vi har vi set nærmere på, hvordan AI kan spare tid i den daglige opgavestyring og gøre analytiske redskaber tilgængelige – også for brugere, der ikke har tid eller færdigheder til at sætte sig ned og analysere et dataudtræk. Vi valgte at starte ved det sted, hvor mange af os bruger rigtig meget tid: I den daglige organisering af opgaver.

2. Den daglige tidsrøver

Om det er gule post-its eller IT-systemer, så bruger vi alle sammen et værktøj til at holde styr på vores opgaver i hverdagen. Opgaver belyses og sendes videre, vi sætter vores post-it på kollegaens skrivebord, sender en SMS eller bruger vores avancerede digitale værktøjer med deling og apps. Uanset hvor smart et system er, kræver oplysning og kommunikation den samme knappe ressource: Tid.

Så der begynder vi: I vores Geonote Opgavestyringssystem, der er knyttet til alle vores mange systemer til drift og anlæg (gadelys, brøndtømning, vejtilsyn, borgertip osv.), og som vores medarbejdere selv bruger til at organisere vores udviklings-, support- og konsulentopgaver.

I alt har mere end en million opgaver levet deres liv i vores system i de seneste år. Vi kan se, at vi og vores kunder har tre ting til fælles, som formentlig gælder for de fleste typer opgavestyring, hvilket uddybes herunder.

2.1 Der er mange opgaver, og de kommer fra mange afsendere

Driftsledere og administratorer håndterer hver dag et stort antal opgaver, der kommer ind fra kolleger, ledere, borgere og automatisk oprettede tilsynsopgaver. De er skrevet i forskelligt sprog, og de dækker helt forskellige typer af problemer.

2.2 Det er meget forskelligt, hvor meget (brugbar) information, der ligger på hver opgave

De fleste opgaver har en placering på kortet, nogle har billeder vedlagt og en lang række har elementer tilknyttet, fx en lygtepæl med dertilhørende armatur og opsætningstidspunkter.

2.3 Hver opgave har et handlingsforløb med historik og kommunikation

Fordi opgavestyringssystemet kan modtage opgaver fra bl.a. borgertip, og udsende opgaver til medarbejdere og entreprenører i marken via app, er der et væld af forskellige forløb for en opgave.

Der kan sendes opgaver frem og tilbage, og medarbejderen i marken kan stille opklarende spørgsmål direkte til den borger, der har fortalt om problemet.

Ingen af de tre ting er unikke for vores system. Men med en million opgaver og en million digitale handlingsforløb, så har vi en guldgrube af viden, der kan omsættes til handling.

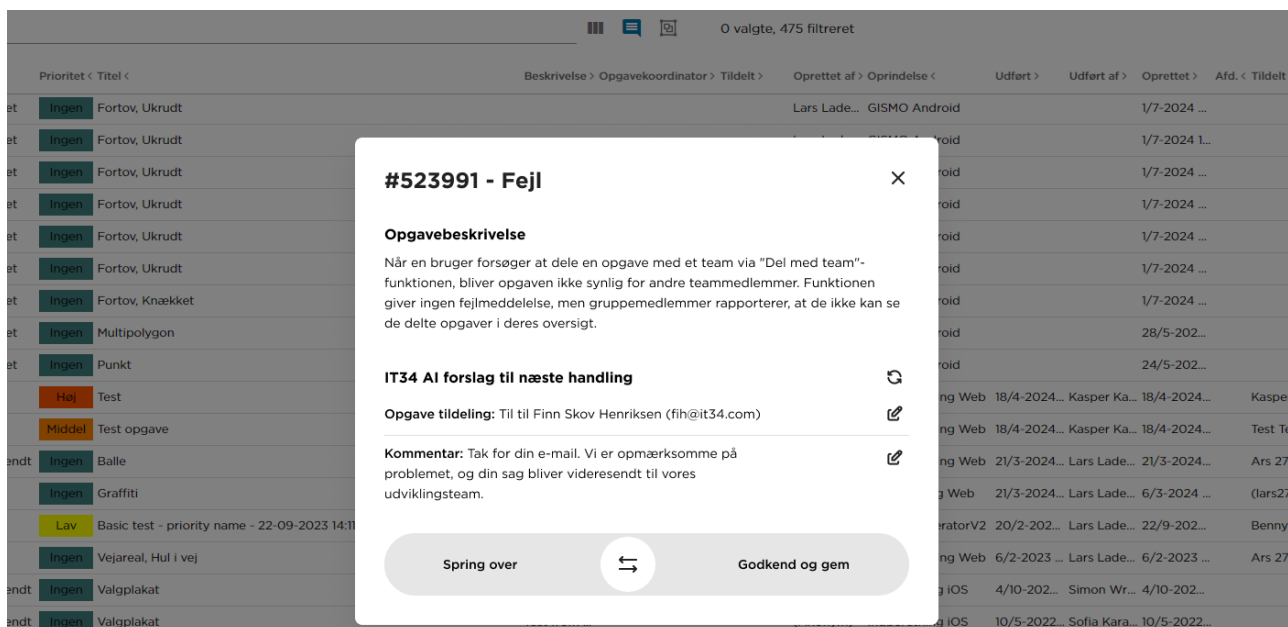
3. Med AI i hånden...

Uanset om din opgavestyring foregår digitalt eller med gule post-its og en papirkalender, gælder det, at det tager tid at bruge de gode funktioner – at tilføje de korrekte informationer til opgaver, at sikre sig imod, at opgaver bliver dubleret eller overlapper, og at gruppere opgaver, der ligner hinanden.

Da vi gik i gang med at rode med AI i opgavestyringen, startede vi derfor med os selv: "Hvor spiller jeg tiden?" Og med det spørgsmål i hånden gik vi i gang. Så her er tre bud, der øger værdien af min opgavestyring, og som sikrer, at jeg reducerer den tid, jeg bruger på standardopgaver, mindsker mængden af dobbeltarbejde og giver mig viden og overblik over mit data.

3.1 Opgave-Tinder

Driftslederen i Andeby vågner mandag morgen til 35 opgaver, der skal gennemses. Nogle af dem ligner opgaver fra sidste uge, men er ikke helt magen til, og de mangler nogle informationer. Så hun starter med at åbne *Opgave-Tinder*, et AI-værktøj inspireret af den populære datingapp. Her har AI'en taget udgangspunkt i alle de tidligere sagsforløb i kommunen og gennemset opgavelisten for opgaver, hvor den med stor sikkerhed har et bud på, hvad vores driftsleder vil gøre.



Figur 1: Et eksempel fra Opgave-Tinder, der foreslår opgavehandlinger som brugeren kan ændre, godkende eller springe over.

Den giver et bud på hvem, der plejer at få tildelt opgaven, hvilke oplysninger, der plejer at blive tilføjet, hvor lang tid, der plejer at blive sat af til den, og så kan vores driftsleder i ægte datingapp-stil swipe ja eller nej til rettelserne, se figur 1. Modsat datingverdenen kan hun også ændre i enkelte elementer eller springe dem over og vende tilbage senere. På den måde får hun hurtigt ryddet ud i standardopgaverne og kan bruge tiden på de mere komplicerede sager.

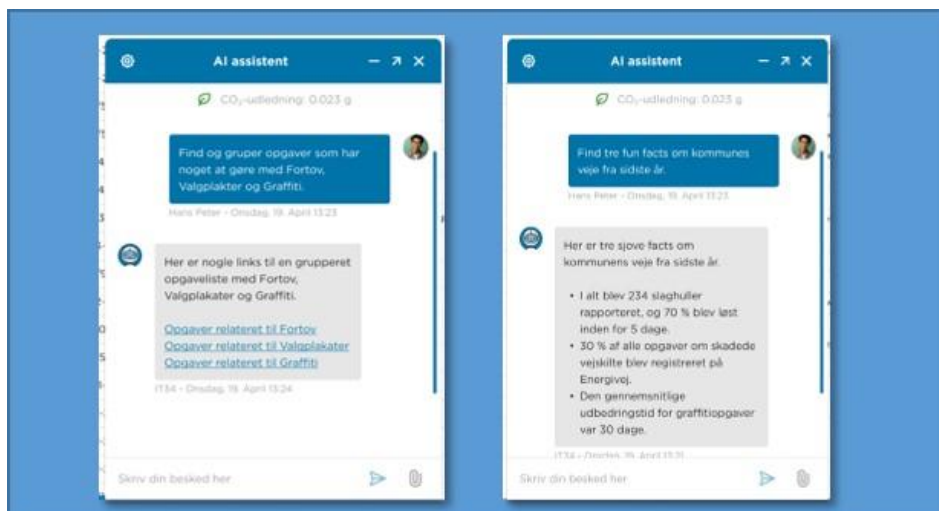
3.2 Dubletter og fællestræk

Der er ofte opgaver i bunken, der ligner hinanden. Måske handler de om det samme problem, men er indberettet af forskellige personer, eller de er indberettet i samme tidsrum og har samme tematik, og kan derfor med fordel løses samlet. Derfor har vi udviklet et grupperings- og fletteværktøj, der kan identificere identiske eller beslægtede opgaver.

Vores driftsleder kan bede sin AI om at komme med bud på hvilke opgaver, der kan grupperes efter hvad, og hun får efterfølgende et bud på forskellige grupperinger, der kan laves af opgavelisten. Når opgaver med fællestræk er fundet og vist, kan vi bede systemet om at flette dem, så alle opgaver bliver lagt fælles ind under en autogenereret hovedopgave, der beskriver, hvad opgaverne har til fælles, og hvor de adskiller sig fra hinanden. Efterfølgende kan driftslederen fx tildele alle opgaverne samlet til den medarbejder, der skal løse dem, eller holde overblik over opgaveløsningen samlet.

3.3 Analytikerens

Data alene betyder ikke viden, og derfor er der et kæmpe potentiale i at lære mere om sin opgavestyling ved hjælp af en AI-assistent, som kan svare på spørgsmål og finde systemer, se figur 2.



Figur 2: Med AI-assistenten kan du stille spørgsmål til alle opgaver og understøttende geodata, samt trække fx vejrinformationer fra Internet.

Jeg kunne være interesseret i at vide, om der er nogle typer opgaver, som bliver sendt meget frem og tilbage, før de bliver løst. Om der er en sammenhæng mellem årstid, vejr eller tid på døgnet og hvilke typer opgaver, vi får ind, så jeg kan planlægge bemanning efter dette. Om der er nogle

fællestræk ved de steder i byen, hvor der kommer mange opgaver ind. Alt sammen er det viden, der gør det lettere at skabe viden om sin opgaveløsning og øger muligheden for at forebygge problemer frem for at *brandslukke*.

4. GDPR og borgerdata

Den opmærksomme læser ville spørge: "Hvis man kan så meget godt med AI, hvorfor har I så ikke kørt en million opgaver igennem maskinen?" Svaret er simpelt: "Fordi data ikke tilhører os."

Mange af opgaverne i vores system er indberettet af borgere, og udover, at vi skal være etisk på plads ift. deling og brug af data, skal vi også leve op til GDPR-regler. Borgerdata, som vi er i besiddelse af, er ikke vores, men tilhører de kommuner, som vi databehandler for. Vi går ingen vegne med at arbejde med deres borgeres data, før vi er sikre på, at de kan sige god for det.

4.1 Brændt kommune skyr ilden – men vi kan mere, end vi tror

Kommunerne er med rette forsigtige med, hvordan de bruger borgernes data. De er især mærket af sager som Aarhus' tabte sag om Chromebooks, hvor Datatilsynet nåede frem til, at der var blevet videregivet borgeres personoplysninger til Google, som gik udover, hvad kommunen måtte (Datatilsynet, 2024). Som dataansvarlig har kommunen nemlig ansvar for at sikre, at de personoplysninger, der videregives, kun bliver brugt til at forbedre den service, borgeren modtager. Men det betyder ikke, at vi ingenting kan.

4.2 Tre spørgsmål til brug af borgerdata

Ifølge Christian Nørhave, AI-ekspert ved Dansk Erhverv, kan man starte med at stille sig selv tre spørgsmål, hvis man skal arbejde med borgerdata (Nørhave, 2024, personlig kommunikation).

4.2.1 Hvilke data bruger vi?

I hvor høj grad kan data henføres til enkeltpersoner direkte eller indirekte – og er det sundhedsdata, for i så fald er der særligt skrappe krav.

4.2.2 Hvad bruger vi data til?

Kan det fx få betydning for en borgers sag i beskæftigelsessystemet, eller har det ingen direkte indflydelse på borgerens rettigheder?

4.2.3 Hvilket formål er der med indsamlede data?

Det skal komme dataejereren til gode, fx i sagshåndtering eller optimering af det system, de bruger. Men du skal selvfølgelig stadig bede om tilladelse til at indsamle og behandle data.

4.2.4 Er det en god idé?

Og så er der bonusspørgsmålet, før vi bliver alt for grebet af ilden: "Er det en god idé?"

For selvom vi kan, er det så en god oplevelse for dem, der har indberettet en fejl, hvis de får et autogenereret svar, der ikke har tilstrækkeligt høj kvalitet?

Som databehandleransvarlige for en hel del borgerdata er det ikke underligt, at både offentlige og private aktører i Danmark er forsigtige med, hvad de hælder ned i OpenAI's maskine.

Digitaliseringsminister Caroline Stage har varslet et snarligt udspil, som: "fjerner frygt og nervøsitet om brugen af kunstig intelligens" (Lehmann, 2024).

5. Vi arbejder og afventer

AI er allerede i fuld gang med at forandre vores hverdag. Mens vi venter på bedre vejledninger til dataejerne, håber vi, at eksemplerne her kan være med til at starte en debat om, hvordan vi også selv kan sikre bedre arbejdsgange og mere tid til de komplicerede opgaver med AI-understøttelse.

Vi håber, at danske virksomheder, myndigheder og vidensinstitutioner kan arbejde tæt sammen, så AI-eventyret ikke bliver styret alene fra Silicon Valley.

Referencer

- Dansk Erhverv (2024a). Kunstig intelligens kan frigøre ressourcer i landets kommuner. <https://www.danskerhverv.dk/siteassets/mediafolder/dokumenter/01-analyser/analysenotater-2024/kunstig-intelligens-kan-frigore-ressourcer-i-landets-kommuner.pdf>
- Dansk Erhverv (2024b). Mangel på kompetencer og viden hindrer virksomheders brug af kunstig intelligens. <https://www.danskerhverv.dk/siteassets/mediafolder/dokumenter/01-analyser/analysenotater-2024/mangel-pa-kompetencer-og-viden-hindrer-virksomheders-brug-af-kunstig-intelligens.pdf>
- Datatilsynet (2024). Datatilsynet giver påbud i Chromebook-sag. Journalnummer: 2023-431-0001. <https://www.datatilsynet.dk/afgoerelser/afgoerelser/2024/jan/datatilsynet-giver-paabud-i-chromebook-sag>
- DareDisrupt (2024). Kunstig Intelligens: Muligheder og udfordringer for arbejdsmiljøet på danske arbejdspladser. <https://www.bfa-i.dk/media/0gzbmxxk/kunstig-intelligens-og-arbejdsmiljoe-rapport-dialogforum.pdf>
- Kommunernes Landsforening (2024). AI-signaturprojekter og indsatser. <https://videncenter.kl.dk/viden-og-vaerktoejer/ai/signaturprojekter-og-indsatser#optimeret-bygningsanvendelse-med-kunstig-intelligens-70>. Set d. 24-11-2024.
- Lehmann, Chris (2024). Caroline Stage vil gøre AI usexet. Altinget Digital [online] 7. november. <https://www.altinget.dk/digital/artikel/caroline-stage-vil-goere-ai-usexet>. Set d. 24-11-2024.
- Nørhave, Christian (2024). Personlig kommunikation. Har bekræftet gengivelse af udtalelsen.