JENSEN OG VIFTRUP
VIDEN · INDSIGT · RETNING

Da vi troede, AI var et IT-projekt

AI i beskæftigelsesindsatsen – det, vi lærte, da teknologien mødte arbejdet

Oplæg på KL's Jobcamp 2026

Heidi Jensen og Mette Viftrup · forfattere til bogen

Vi fik leveret et system – men havde brug for en forandring

En situation, mange nok kan genkende:

Konferencen
Man hører om, hvad AI kan, og at andre er i gang

→

Leverandøren
Viser lovende resultater

→

Samtalen skifter
Pludselig taler man mere om teknologien end om den oprindelige udfordring

Hvad nu, hvis problemet ikke først og fremmest er, at dokumentationen tager for lang tid, men at vi dokumenterer mere, end vi faktisk har brug for?

Tre spørgsmål, vi vil komme omkring

1
Kvalitet

Hvad kræver det at få AI til at levere brugbare resultater?

2
Brug

Hvad vil vi bruge den til – og måske ikke bruge den til?

3
Tid

Hvad vil vi med den tid, vi håber at frigøre?

Vi har ikke alle svarene. Men vi vil fortælle, hvad vi har lært, og hvad der har overrasket os.

Skal AI tage katten med i opsummeringen?

BORGER 1

Vinterfyret, men klarer sig selv

Har et godt hverdagsliv. Katten er nok ikke særlig væsentlig for lige den opgave.

BORGER 2

Isoleret, næsten uden kontakt

Katten kan være en vigtig del af hverdagen – måske en grund til at stå op om morgenen.

UDFORDRINGEN

At få øje på det relevante

AI skal understøtte, at vi ser det, der er vigtigt – og vi skal kunne opdage, hvis noget vigtigt er sorteret fra.

Det er store krav til en teknologi, der kan finde og sammenfatte oplysninger, men som ikke nødvendigvis ved, hvad der er væsentligt i netop denne borgers situation.

Så laver vi et første udkast – og så begynder valgene

1

Hvem taler vi om?

Skal der stå »du«, borgerens navn eller »borgeren«? Det havde vi ikke set komme.

2

Hvilke ord bruger vi?

Vi bruger helst ikke »diskutere« i et referat. Vi siger, at man »taler om« eller »drøfter« noget.

3

Fleksjob

Vi har haft vores helt egen lille kamp med at få AI til at stave det rigtigt. Man kan godt smile lidt af det.

Vi sætter os med to-tre medarbejdere og læser 15–20 referater for at forstå, hvad de skriver i dag, og hvad der er brug for i morgen.

Her er IT-afdelingen ikke eksperterne i den faglige opgave

IT-afdelingen

- Helt nødvendig for sikkerhed, teknik og adgang
- Og for integrationerne
- Men ikke ekspert i, hvad resultatet skal bruges til

Fagpersonerne

- Ved, hvad resultatet skal kunne bruges til
- Skal lære at beskrive krav og afprøve svar
- Skal opdage mønstre i fejl og ændre instruktioner

Medarbejderne kan ofte mærke, når et output ikke er godt nok. Det nye er, at de skal sætte ord på det så præcist, at vi kan instruere og teste AI ud fra det.

Hvad står der ikke i business casen?

Det, vi nemt får øje på

- Prisen for en licens
- Et regnestykke over en forventet tidsbesparelse

Det, der står mindre tydeligt

- Arbejdet med at forstå opgaven
- At kvalitetssikre output
- At opbygge kompetencer
- At arbejde med data
- At justere løsningen, når noget ændrer sig

En ambitiøs AI-satsning skal også være ambitiøs på ressourcerne bagved: fagpersoner, dataforståelse og ledelsesmæssigt rum til at lære.

Det ændrer sig noget hele tiden

Flere idéer
Medarbejderne efterspørger hjælp til opgaver, vi ikke havde tænkt på fra begyndelsen

→

Nye ønsker
De bliver dygtigere og kan se flere muligheder

→

Nye versioner
AI får nye versioner, og det kan ændre svarene

→

En opgave uden slutdato
Vi skal løbende udvikle den måde, vi bruger AI på – og afsætte reel tid til det

Noget af det bedste er, at medarbejderne får flere idéer. Det er et kæmpe potentiale.

Vi får ikke kun en opgave med at indføre teknologien. Vi får også en opgave med løbende at udvikle den måde, vi bruger den på.

Data er skrevet til en anden tid

»Det gik rigtig godt i dag«

En almindelig besked i kalenderen. Men hvis en anden skal bruge den om fem år?

- Hvad gik godt?
- I forhold til hvad?
- Og hvem var til stede?

Meget af vores materiale er skrevet til dokumentation – ikke til, at AI senere skal sammenfatte det på tværs af mange års journalnotater.

Vi får mulighed for at bruge AI til mere og mere

Journalen
Notater, lægelige oplysninger og beskrivelser af indsatser og samtaler gennem mange år

→

Overblikket
AI kan hjælpe med at skabe et solidt overblik over hele forløbet

→

Resuméet
Skal bruges i forberedelsen af en sag om mulig førtidspension

→

Valgene
Hvad kommer med, hvad bliver fremhævet, og hvordan bliver det formuleret?

Det giver også nogle valg, vi er nødt til at tale om.

Overblikket kan være værdifuldt. Men i en sag om førtidspension får formuleringerne større betydning.

To korte formuleringer – et tænkt eksempel

Den første

- »Borgeren har flere gange afbrudt et praktikforløb.«
- Lægger vægt på afbrydelserne
- Kan bygge på de samme afbrydelser som den anden

Den anden

- »Borgeren har forsøgt sig i flere praktikforløb, men har ikke kunnet gennemføre dem.«
- Lægger vægt på forsøgene og begrænsningen
- Kan bygge på de samme afbrydelser som den første

Hvad tænker I? Får I det samme billede af borgeren, når I hører de to formuleringer?

Når AI udvælger, præger den også, hvad vi får øje på

1
Støtte

Hvor ønsker vi at bruge AI som støtte for fagpersonerne?

2
Kontrol

Hvilke kontroller skal der være, når AI udvælger og formulerer oplysninger?

3
Stillingtagen

Hvor vil vi fastholde særlig menneskelig stillingtagen?

Det er ikke kun et spørgsmål for dem, der kan skrive en prompt. Det handler om, hvilket ansvar vi vil tage, når teknologien bruges i opgaver med betydning for mennesker.

Frigjort tid er en mulighed

Flere samtaler

Bedre forberedelse

Mere nærvær i de komplekse sager

Færre ressourcer til opgaven

Vi hører ofte, at AI kan frigøre tid til kerneopgaven. Når det lykkes, er næste spørgsmål: Hvad vil vi gerne bruge tiden på?

En gevinst i dokumentationsarbejdet åbner en mulighed. Den fortæller ikke automatisk, hvilken forskel den gør for borgeren. Vi vil være mindst lige så nysgerrige på, hvad der sker med tiden, som på hvor mange minutter AI sparer.

Den samme tid kan ikke bruges til det hele

Hvis en medarbejder sparer et kvarter efter en samtale

15 minutter → ét valg

Forberede den næste borger bedre – eller flere samtaler. Begge dele kan skabe værdi, men på forskellige måder.

Her ligger en politisk og ledelsesmæssig prioritering, som teknologien ikke kan træffe for os.

TIL SIDST

Tre spørgsmål, vi tager med hjem

DET HANDLER OM

- Det konkrete problem
- Ansvar og betydning for borgerne
- Forskellen, tiden gør

1. Hvad er det konkrete problem, vi gerne vil løse – og har vi afsat de faglige kræfter, der skal til, for at AI kan blive god til opgaven?

2. Hvilke opgaver ønsker vi at bruge AI til, og hvor skal vi være særligt opmærksomme på ansvar og betydningen for borgerne?

3. Når AI giver os mere tid eller nye muligheder, hvilken forskel ønsker vi så, at det skal gøre i beskæftigelsesindsatsen?

Da vi troede, AI var et IT-projekt

- Da vi begyndte at arbejde med AI, troede vi, at den største opgave var at få teknologien ind i organisationen.
- I dag kan vi se, at teknologien også tvinger os til at blive klogere på vores egne opgaver, vores faglighed og de valg, vi træffer.
- Vi tror, at der ligger et enormt potentiale foran os. Og det kræver, at vi er lige så ambitiøse med vores organisationer, som vi er med teknologien.