

Guide til implementering - Aktio Indsigt

Introduktion

Denne guide har til formål at hjælpe med implementeringen af Aktio Indsigt i nye afdelinger og kommuner.

Arketyperne præsenteret i denne guide er baseret på den empiriske data, der er indsamlet i forbindelse med den antropologiske undersøgelse i projektet AI Aktindsigt. Arketyperne er derfor en opsamling og kategorisering af forskellige medarbejderes behov og barrierer i forbindelse med ibrugtagelsen af Aktio Indsigt som AI-værktøj.

Arketyperne er med til at give et overblik over, hvilke type medarbejdere, man med fordel kan involvere tidligt under implementering og hvad man skal være opmærksom på ved de forskellige arketyper under en implementering.

Guiden indeholder indledningsvis en oversigt over afdelinger, der arbejder med aktindsigt. Dernæst udvalgte motivationsfaktorer og rammer. Sidst en oversigt over de forskellige arketyper.

Det sagde dem, der testede...

To perspektiver - færre fejl, fordi den ikke bliver træt

Da AI-værktøjet blev testet, så medarbejdere og ledere den fordel, at AI-værktøjet ikke bliver "træt", som et menneske gør.

Der er tillid til, at AI-værktøjet vil lave færre fejl end et menneske, at den hurtigere kan lave en første gennemlæsning af dokumenterne og at den dermed finder størstedelen af de informationer, der skal ekstraheres.

Det er noget, der kan spare tid for medarbejderen.

Simpelt at bruge - Hurtig at lære

I forhold til brug synes medarbejderne, der testede AI-værktøjet, at AI-værktøjet er intuitivt at bruge. Det er simpelt og hurtigt at lære.

Mange fremhævede fordelene ved, at AI-værktøjet gør det hurtigt og nemt at tilføje relevante paragraffer til undtagelser og at generere afgørelsesbreve.

Medarbejderne så under test en fordel i et mere smidigt arbejdsflow.

Grupper

Nedenfor præsenteres tre hovedgrupper, hvor medarbejderne er inddelt ud fra den arbejdsindsats, de har i forbindelse med aktindsigtsopgaver på tværs af kommunerne.

A

Mange dokumenter, meget skal ekstraheres

For afdelinger, hvor aktindsigt er en dokumenttung opgave med mange informationer, der skal ekstraheres, er der en større nødvendighed i at få et værktøj, der kan lette arbejdsbyrden. Dette er ofte også afdelinger, der arbejder tæt med borgeren og borgerens velvære og livskvalitet fx *Børn og Familie*. Tiden brugt på aktindsigt vil derfor også være tid, der kunne være brugt med borgeren.

B

Færre ekstraheringer

I afdelinger fx *Jobcenter, Miljø og Teknik*, hvor aktindsigter stadig kan være en dokumenttung og hyppig opgave, men hvor færre informationer skal ekstraheres, ses værktøjet som relevant. Her ses værdien i de funktioner, der gør det at lave aktindsigt til en mere smidig arbejdsopgave. Der er en stor interesse i de funktioner, der gør aktindsigtens format og udtryk mere ensartet på tværs af medarbejdere og afdelinger ift. opbygning, afgørelsesbrev, begrundelser etc.

C

Detektivarbejdet

I afdelinger fx *Økonomi, Administration*, hvor der ikke ekstraheres, men hvor der snarere er tale om at finde detaljer i mange forskellige dokumenter, der derefter skal sammenskrives, er der en langt mindre nødvendighed for et værktøj, der kan ekstrahere. Her ville det være en større hjælp at få fx en RPA, der kan finde og samle dokumenter.

Eksempel: Der ønskes indsigt i et samlet forbrug på fx konsulenter i en forvaltning. Der udleveres ét samlet beløb, medmindre andet fremgår i efterspørgslen på aktindsigt.

Motivation

For at sikre en god forankring er det altid vigtigt at identificere både de indre og de ydre motivationsfaktorer. Vi bruger indre og ydre motivationsfaktorer til at beskrive, hvori motivationen ligger.

Indre motivation ● (Symbol under arketyper)

De indre motivationsfaktorer er det, der hjælper os til at nå et personligt mål som fx at dygtiggøre os, at være et godt menneske og at arbejde med noget, der er meningsgivende. De indre motivationsfaktorer er de stærkeste og sikre en vedvarende brug af et værktøj, men de skal helst suppleres af ydre faktorer, for at skabe tilfredsstillelse.

Ydre motivation ● (Symbol under arketyper)

De ydre motivationsfaktorer er det der sker omkring os, det er fx rammerne, normerne og det er belønningerne, som hjælper os med at nå et eksternt mål. De er med til at sikre en igangsættelse og fremdrift i starten, når et nyt værktøj tages i brug.

På den følgende side har vi udvalgt relevante motivationer fra projektet og samlet dem i tre gennemgående overkategorier. *En nemmere hverdag, Nysgerrighed og Top-down.*

Nysgerrighed

Det at være udvalgt til test kan skabe øget interesse fra nogle arketyper. Det stimulerer deres personlige nysgerrighed for at være med til noget nyt.

For nogle er det, at det er ny teknologi en motivation, fordi det går ind og stimulerer deres personlige nysgerrighed.

En nemmere hverdag

En af de største motivationsfaktorer er ønsket og håbet om en nemmere hverdag. At lave aktindsigt er en tidskrævende opgave, der tager tid fra ens kerneopgaver. I afdelinger hvor kerneopgaven handler om at sikre borgerens velvære og livskvalitet er det at lave aktindsigt forbundet med en større frustration. Dette hænger også sammen med, at disse aktindsigter ofte også er meget tidskrævende, da meget skal ekstraheres.

Også for dem, der arbejder i afdelinger, hvor færre detaljer skal ekstraheres, ses der stadig en nemmere hverdag og tidsbesparelsen ved værktøjet, som hurtigt kan generere begrundelser og afgørelsesbreve.

Top-down

Det er en præmis for succes, at medarbejderne pålægges at bruge AI-værktøjet af deres ledelse. Incitamentet til selv at tage teten skal ledsages af ledelsesopbakning. Tilhører man ikke gruppe A (nævnt ovenfor), der er drevet af en vis nødvendighed, så har medarbejderne ikke nødvendigvis nok indre motivationskraft til at tage AI-værktøjet i brug.

Rammer

For at sikre en god forankring er det også vigtigt at identificere, hvilken type rammer medarbejderne har brug for. Vi bruger her Åbne og Faste rammer til at beskrive forskellen på de to typer rammer.

Åbne Rammer ○ (Symbol under arketyper)

De Åbne Rammer er dem, hvor medarbejderen fx selv skal sørge for at søge information og planlægge, hvornår aktiviteter skal ske. I de Åbne Rammer er der en større selvbestemmelse og administrering af egen tid og aktiviteter.

Faste Rammer ○ (Symbol under arketyper)

De Faste Rammer er dem, hvor leder eller anden autoritet sørger for at informere medarbejderen. Aktiviteter har klare rammer i forhold til tidsramme og indhold. I de Faste Rammer er aktiviteter og opgaver mindre overladt til fortolkning og tiden anvendt på disse er aftalte og klare.

På den følgende side har vi udvalgt relevante Rammer fra projektet og samlet dem i fire gennemgående overkategorier: *Ansvar*, *Kommunikation*, *Tid* og *Sociale Rammer*. Disse fire overkategorier eksisterer også inden for både de Åbne Rammer og de Faste Rammer.

Rammerne påvirkes også af, at AI-værktøjet er baseret på kunstig intelligens. Vi har på baggrund af projektet udvalgt og opsummeret de mest relevante barrierer og fordele ved at bruge et værktøj baseret på kunstig intelligens (s. 8)

Ansvar

Fremdrift afhænger af en samlet og individuel forståelse af den enkeltes rolle og bidrag for at kunne drive implementeringen fremad.

Hav derfor fokus på tydelig fordeling af roller og ansvar.

Kommunikation

Formål og plan

Både med Åbne eller Faste rammer er det vigtigt, at medarbejderne forstår formålet med implementeringen og planen. Ellers kan det lede til frustration og modstand.

Husk derfor transparens under implementeringen.

Tid

Læring

Der er en forventning om, at det tager lang tid at lære værktøjet at kende. Det er derfor vigtigt at forventningsafstemme det med medarbejderne først

Forandringsmæthed

Sker der meget andet i afdelingen, kan det tage ekstra tid at implementere AI-værktøjet, da medarbejderne kan være forandringsmættet.

Sociale Rammer

Sparringsrum

Etablere et sparringsrum, hvor det er muligt at sparre med andre om brug af AI-værktøjet. Dette er også en motivationsfaktor for mange, der testede.

Gode vaner

Nye vaner tager tid. Det er også et kollektivt ansvar at etablere gode vaner, som starter allerede ved oplæringen.

Kunstig Intelligens' påvirkning på rammerne

Da værktøjet er baseret på kunstig Intelligens, hvilket stadig er et diffust begreb for mange, bør I være opmærksomme på følgende barrierer:

Tillid og forklarlighed

Der er stadig en usikkerhed omkring kunstig intelligens' formåen og evner, hvilket kan skabe usikkerhed til egne evne og faglige grundlag.

Medarbejderne har derfor brug for en grundig introduktion til værktøjet, samt mulighed for at kunne opsøge viden om AI-værktøjet - dette kan både være i guides eller blandt kollegaer.

Det er her vigtigt at understrege, at medarbejdernes informationsbehov om AI-værktøjet varierer.

Kompleksitet og arbejdsflow

Der er en forventning hos nye brugere om, at det er svært at bruge AI-værktøjet. Dette kan kobles til den usikkerhed, der er forbundet med et nyt AI-værktøj.

Det er vigtigt at etablere tillid gennem aktiv brug og kommunikation omkring AI-værktøjets teknologiske grundlag, da det er med til at afmystificere AI-værktøjets formåen.

Arketyper

På de følgende sider gennemgås arketyperne. Til at belyse arketypernes positionering i forhold til deres viden og kendskab til brug af AI-værktøjet er arketyperne placeret i et kompetencekryds.

Akse 1:

Har viden og kompetencer/Har ikke viden og kompetencer

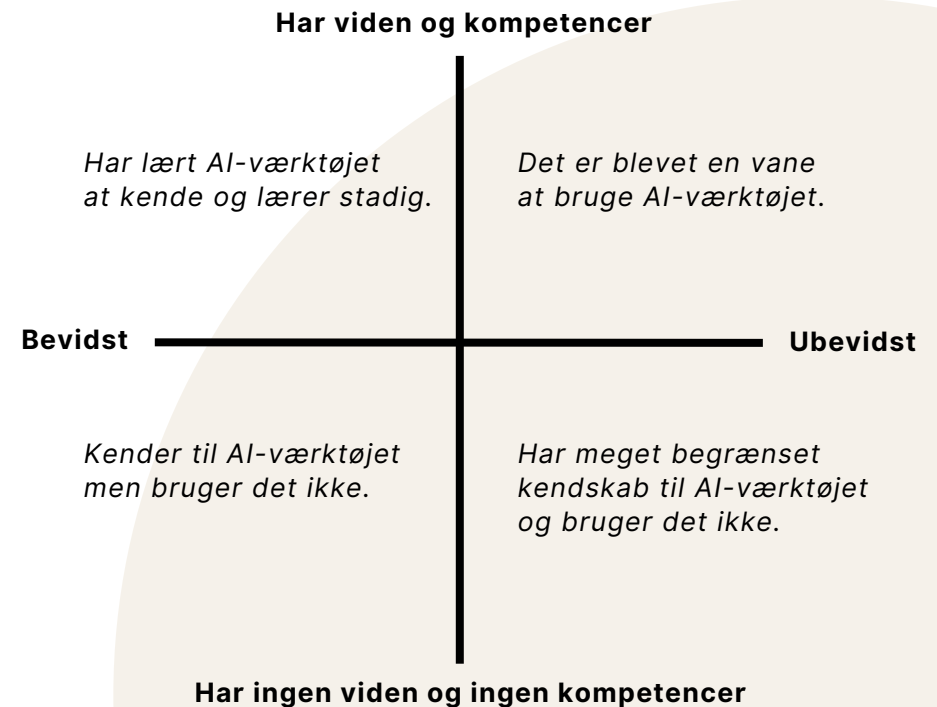
Denne akse belyser arketypens viden, kendskab og tilegnede kompetencer til at bruge AI-værktøjet. Dette vil også sige, at nye brugere af værktøjet naturligt placerer sig nederst på akse.

Akse 2:

Bevidst/Ubevidst

Denne akse belyser arketypens bevidsthed om, hvorvidt de har nødvendig viden, kendskab og kompetencer til at bruge AI-værktøjet eller om de mangler evnerne til at bruge det.

Baseret på arketypernes motivation og rammerne for læring bevæger arketyperne sig rundt i Kompetencekrydset.





På denne side er alle arketyperne placeret i *Kompetencekrydset* og vil blive gennemgået enkeltvis på de efterfølgende sider.



Den Flyvende Leder

Den Flyvende Leder bevæger sig på et strategisk niveau og foretrækker at være i det øvre "luftlag". Den Flyvende Leder er derfor også mindre engageret i medarbejderens daglige arbejde og er tryk ved, at medarbejderne selv har styr på det.

Kendetegn

Rammer

- Har behov for et højt informationsniveau om AI-værktøjets formål.
- Har ikke nødvendigvis kendskab til, hvordan AI-værktøjet bruges.
- Igangsætter først brug blandt medarbejdere, hvis det bliver påbudt af egen ledelse/direktion.
- Praktiserer ofte åbne rammer, da Den Flyvende Leder har store forventninger til, at medarbejderne er selvigangsættende under implementeringen.
- Kan opleves som mindre engageret i medarbejdernes praktiske hverdag.

Motivation

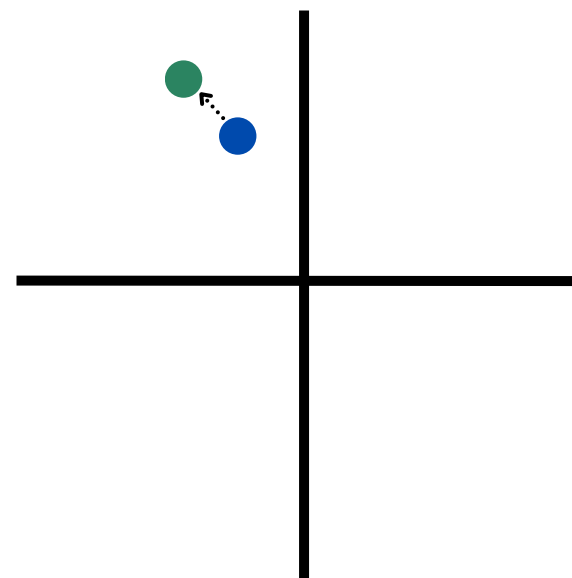
- Forventer at en top-down tilgang er nok til at skabe engagement blandt medarbejdere omkring projektet.

Funktion

Kan være leder i kommunen.

Bevægelse>

Kan bevæge sig over i Den Nære Leder, hvis der kommer et større fokus på bottom-up.





Den Nære Leder

Den Nære Leder bevæger sig på et strategisk niveau, men har fokus på at være tæt på medarbejderen. Den Nære Leder er visionær for afdelingen og fremtiden, men har også en god forståelse for, at medarbejderne skal inddrages under implementering.

Kendetegn

Rammer

- Har behov for et højt informationsniveau om AI-værktøjets formål.
- Arbejder fint med åbne rammer, fordi der er nok indre motivation til at implementere AI-værktøjet.

Motivation

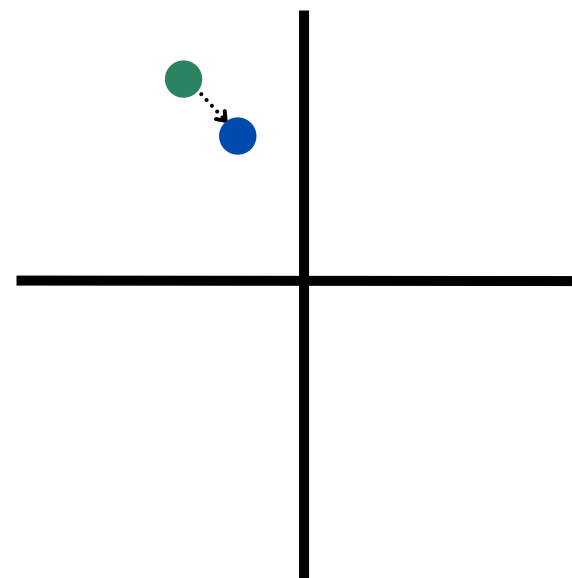
- Har et højt niveau af strategisk interesse i teknologi.
- Er engageret i medarbejdernes egeninteresse under implementeringen.
- Forstår nødvendigheden af, at der under en implementering både bliver igangsat initiativer fra toppen og fra bunden.
- Kan sætte behovet for AI-værktøjet ind i det større verden- og hverdagsperspektiv.

Funktion

Kan være leder i kommunen.

Bevægelse>

Kan bevæge sig over i Den Flyvende Leder, hvis fokus på medarbejdernes involvering mistes.





Entusiasten

Entusiasten er engageret under implementeringen og tager både ansvar og initiativ. Entusiasten er en stærk faktor for at skabe fremdrift under implementeringen på medarbejderniveau og kan være en god ambassadør.

Kendetegn

Hører til Gruppering A el. B

Rammer

- Har behov for et højt informationsniveau under implementeringen.
- Kan arbejde inden for åbne rammer, fordi de er drevet af flere motivationsfaktorer.
- Kan være i uforudsigelige rammer i længere tid end mange, men over en periode kan det blive for meget.

Motivation

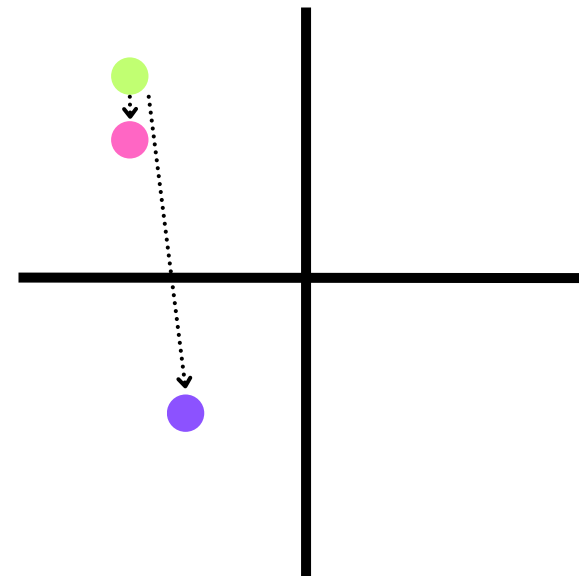
- Synes nyt er spændende og vil gerne være med til at teste AI-værktøjet.
- Vil meget gerne engagere sig og skabe fremdrift.
- Kan blive utålmodig under implementeringen ved manglende kommunikation eller synlighed af proces.

Funktion

Entusiasten kan findes blandt alle medarbejdere, men vil oftest ikke være en klassisk Den Pålidelige.

Bevægelse

Hvis der er for lidt kommunikation om processen og for få resultater eller belønninger, så kan Entusiasten bevæge sig over i Den Trætte Entusiast eller over i Den Pålidelige.





Den Trætte Entusiast

Den Tætte Entusiast er i sin grundessens entusiastisk, men har erfaringer fra tidligere ufuldendte projekter, hvilket tærer på energien og håbet.

Kendetegn

Hører til Gruppering A el. B

Rammer

- Har behov for et højt informationsniveau under implementeringen.
- Har som udgangspunkt brug for mere faste rammer, da det ellers er svært at finde den indre motivation frem.
- Mangelfulde rammer såsom manglende kommunikation eller tidspres har gjort, at Den Trætte Entusiasts involvering under implementeringen kan være vekslende.

Motivation

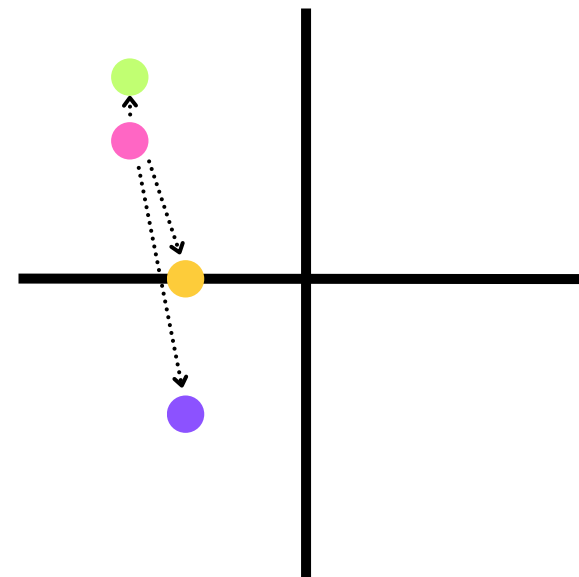
- Synes generelt, at nyt er spændende og vil gerne være med til at teste AI-værktøjet.
- Har erfaret, at der er mindre sandsynlighed for, at et projekt bliver levedygtigt, hvilket påvirker motivationen.

Funktion

Den Trætte Entusiast kan findes blandt alle medarbejdere, men modsat Entusiasten kan det her også være Den Pålidelige, der er blevet tildelt rollen Entusiasten uden at trives i det.

Bevægelse>

Kan både bevæge sig over i Den Pålidelige, Den Åbne eller Entusiasten igen afhængigt af hvor godt, der bliver taget hånd om deres proces under implementeringen.





De Åbne

De Åbne er interesseret i nye ting og synes nyt er spændende, men de er oftest i periferien af et projekt el. implementering og er derfor ikke blevet informeret nok til, at de bliver aktivt engageret og opsøgende.

Kendetegn

Hører til Gruppering A, B el. C

Rammer

- Mangler på nuværende tidspunkt information, hvilket begrænser deres engagement i AI-værktøjet.
- Kræver som indledningsvis faste rammer.
- Kan med tiden forventeligt færdes bedre i mere åbne rammer, når deres viden og motivation vokser.

Motivation

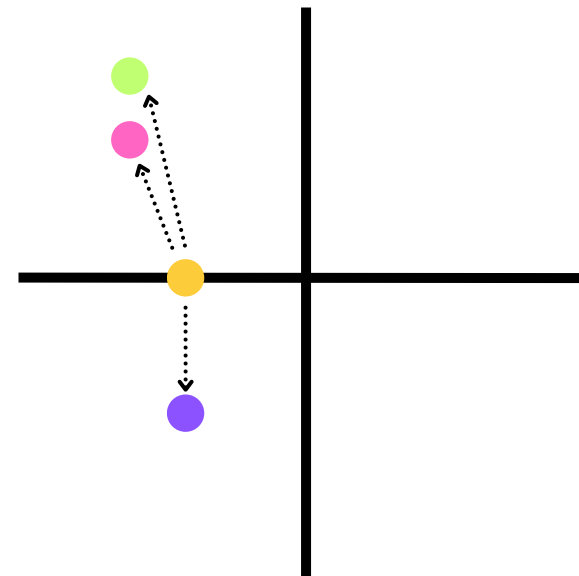
- Synes nyt er spændende og vil gerne være med til test.
- Er nysgerrig på nye teknologier og forbedringsmuligheder i forhold til deres hverdag.

Funktion

Ofte Entusiasten, der endnu ikke er blevet involveret.

Bevægelse>

De Åbne har stor sandsynlighed for at bliver til Entusiasten, men det kræver, at de bliver mere informeret og involveret. Indtil da prioriterer de deres tid og energi anderledes. Hvis de konstant bliver underinformeret og ikke bliver involveret, kan de blive til Den Pålidelige eller Den Trætte Entusiast, der oplever at blive lidt inddraget, men ikke nok til at følge med i processen.





Den Pålidelige

Den Pålidelige trives med sine opgaver og med struktur og tydelige rammer for sit arbejde. Den pålidelige kan lide at være drifter, men er også nysgerrig på nye initiativer.

Kendetegn

Hører primært til gruppe A og B, men findes også i C

Rammer

- Har brug for faste rammer.
- Prioriterer deres vante arbejdsopgaver og søger ikke nødvendigvis nye opgaver af egen interesse.
- Kan udvise utryghed ved nye teknologier (se. s. 8).
- Skaber typisk ikke fremdrift under en implementering ved sin deltagelse.

Motivation

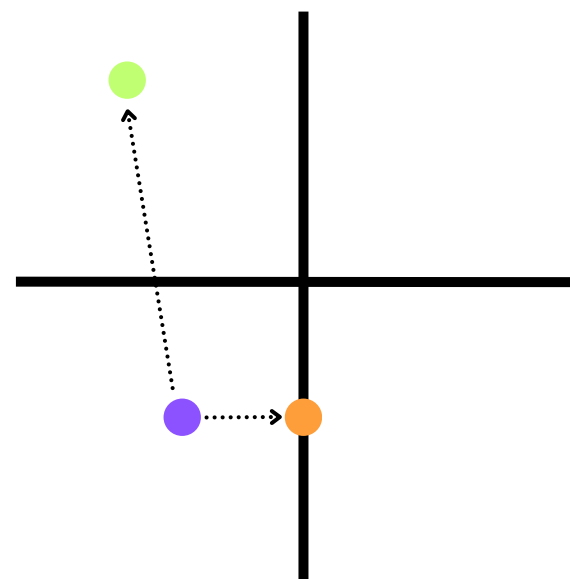
- Mangler nødvendighed for at bruge AI-værktøjet, men udviser interesse i forhold til at bruge AI-værktøjet.
- Indledende engagement skal komme fra egen leder.

Funktion

Har ofte en driftfunktion, men kan findes blandt alle medarbejdere.

Bevægelse>

Hvis vedkommende finder nok indre motivation, kan vedkommende rykke til Entusiasten. Hvis Den Pålidelige bliver pålagt rollen som Entusiasten skal rammerne være faste. Ved vedvarende manglende motivation kan Den Pålidelige også rykke til Den Uninvolveret.





Den Uinvolveret

Den Uinvolveret er alle dem omkring implementeringen, der på sigt skal involveres eller informeres om aktiviteter. Den Uinvolveret er ikke informeret om implementeringen og har derfor ingen interesse i hverken målet eller aktiviteterne.

Kendetegn

Hører primært til gruppe C, men findes også i A og B

Rammer

- Mangler på nuværende tidspunkt information, hvilket begrænser deres engagement.
- Bør ikke involveres før, det er aktuelt eller før der er krav om, at de skal involveres.
- Kræver indledningsvis faste rammer.

Motivation

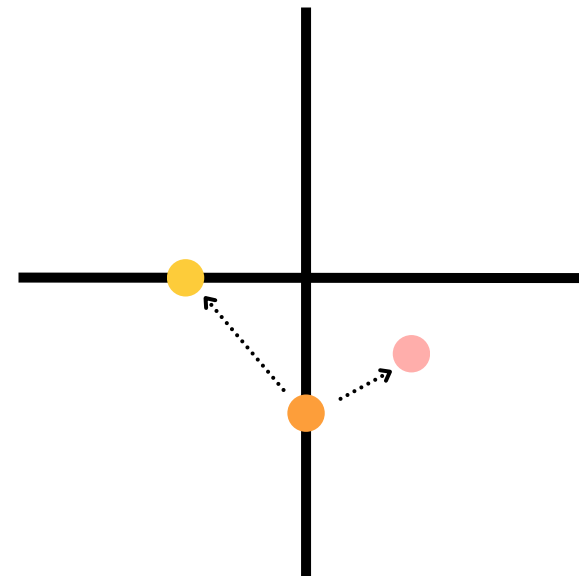
- Mangler nødvendighed og interesse i forhold til at bruge AI-værktøjet.
- Indledende engagement skal komme fra egen leder.

Funktion

Kan være de fleste medarbejdere, men er ikke involveret endnu.

Bevægelse

Med en anelse målrettet information kan den Uinvolveret bevæge sig over i at blive til Den Åbne. Der er også risiko for at Den Uinvolveret bevæger sig over i Modstanderen, hvis det ikke er den rette information, der bliver formidlet.





Modstanderen

Modstanderen foretrækker sine vante rammer i arbejdet og har ikke et særligt højt ønske om at deltage i nye initiativer, medmindre det bliver pålagt. Modstanderen bliver let usikker og utryg og vil helst ikke risikere at miste sin position i arbejdet og i fællesskabet.

Kendetegn

Hører til gruppe A, B el. C

Rammer

- Har behov for et højt informationsniveau under implementeringen ved involvering.
- Har brug for faste rammer og trives i rammerne som de er og oplever ikke incitament til at ændre dem. Bliver utryg, når rammerne ændrer sig.
- Hvis der er manglende information om implementeringens mulige konsekvenser for Modstanderen, kan det lede til yderligere usikkerhed (omkring egen stilling og arbejdsopgaver) og dermed til modstand mod AI-værktøjet.
- For at undgå at Modstanderen skaber unødvendig modstand, er det vigtigt at sikre information og lytte aktivt til Modstanderens forbehold og tage dem seriøst.

Motivation

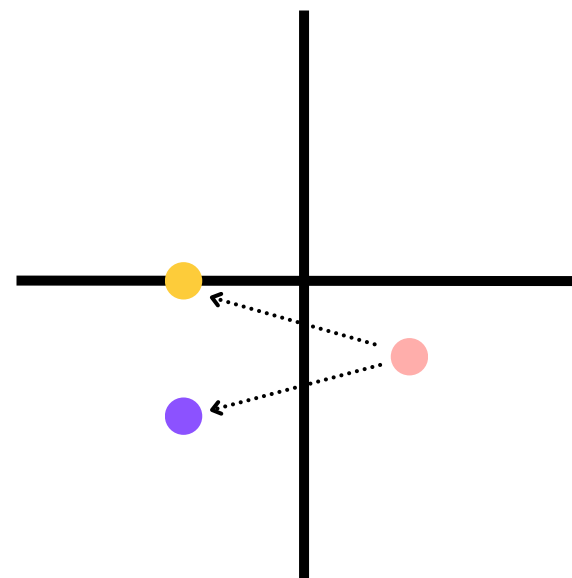
- Mangler nødvendighed og interesse i forhold til at bruge AI-værktøjet.
- Engagement skal komme fra egen leder.

Funktion

Er ofte medarbejdere, der udviser usikkerhed og utryghed ved nye teknologier.

Bevægelse>

Modstanderen kan bevæge sig over i Den Pålidelige, hvis der er god forståelse og accept af de mulige konsekvenser implementeringen har. Hvis de oplever, at værdien ved AI-værktøjet er stor nok, kan de blive Den Åbne.





Eksperten

Eksperten har god forståelse for ny teknologi og bliver hurtigt superbruger, når ny teknologi bliver introduceret i arbejdet. Eksperten kan sidde med driftsopgaver, men er en af dem, der ved mest om ny teknologi og de eksisterende programmer, der bliver brugt.

Kendetegn

Hører til gruppe A, B el. C

Rammer

- Kan være afdelingens superbruger i AI-værktøjet.
- Har stort kendskab til værktøjet og bruger AI-værktøjet så ofte, at brugen af AI-værktøjet er blevet en vane og en del af dagligdagen.
- Bliver spurgt ind til AI-værktøjet af andre.

Motivation

- Motiveres af at løse sine opgaver på en kvalitativ og lettilgængelig måde.
- Kan være drevet af en nysgerrighed for nye teknologier.

Funktion

Kan være alle medarbejdere, der har arbejdet med AI-værktøjet længe.

Bevægelse

Den Åbne, Entusiasten, Den Trætte Entusiast og Den Pålidelige kan alle på sigt flytte sig over til Eksperten. Det afhænger af, hvor godt de tager imod løsningen og hvor intuitiv den er for dem at bruge i deres daglige arbejde.

