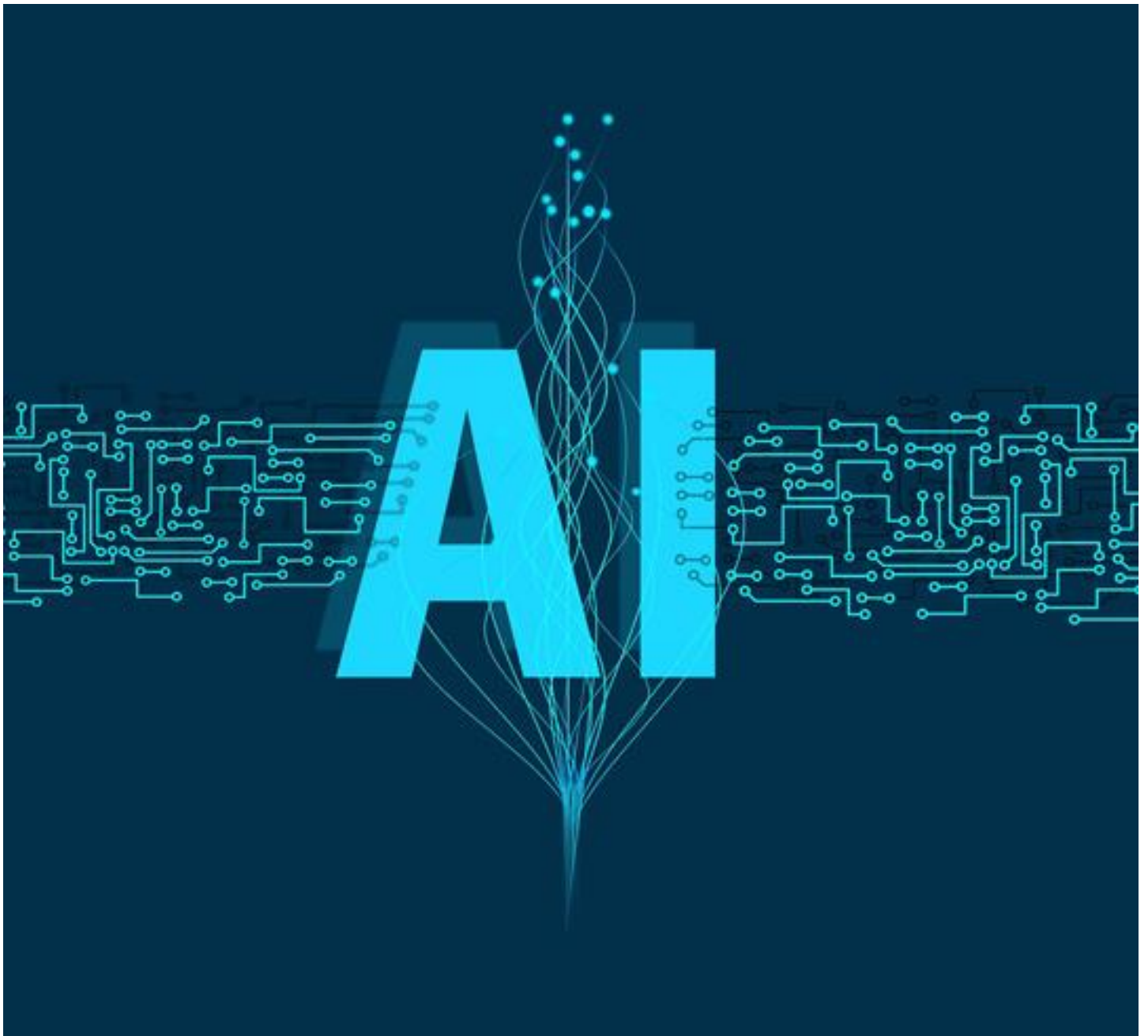


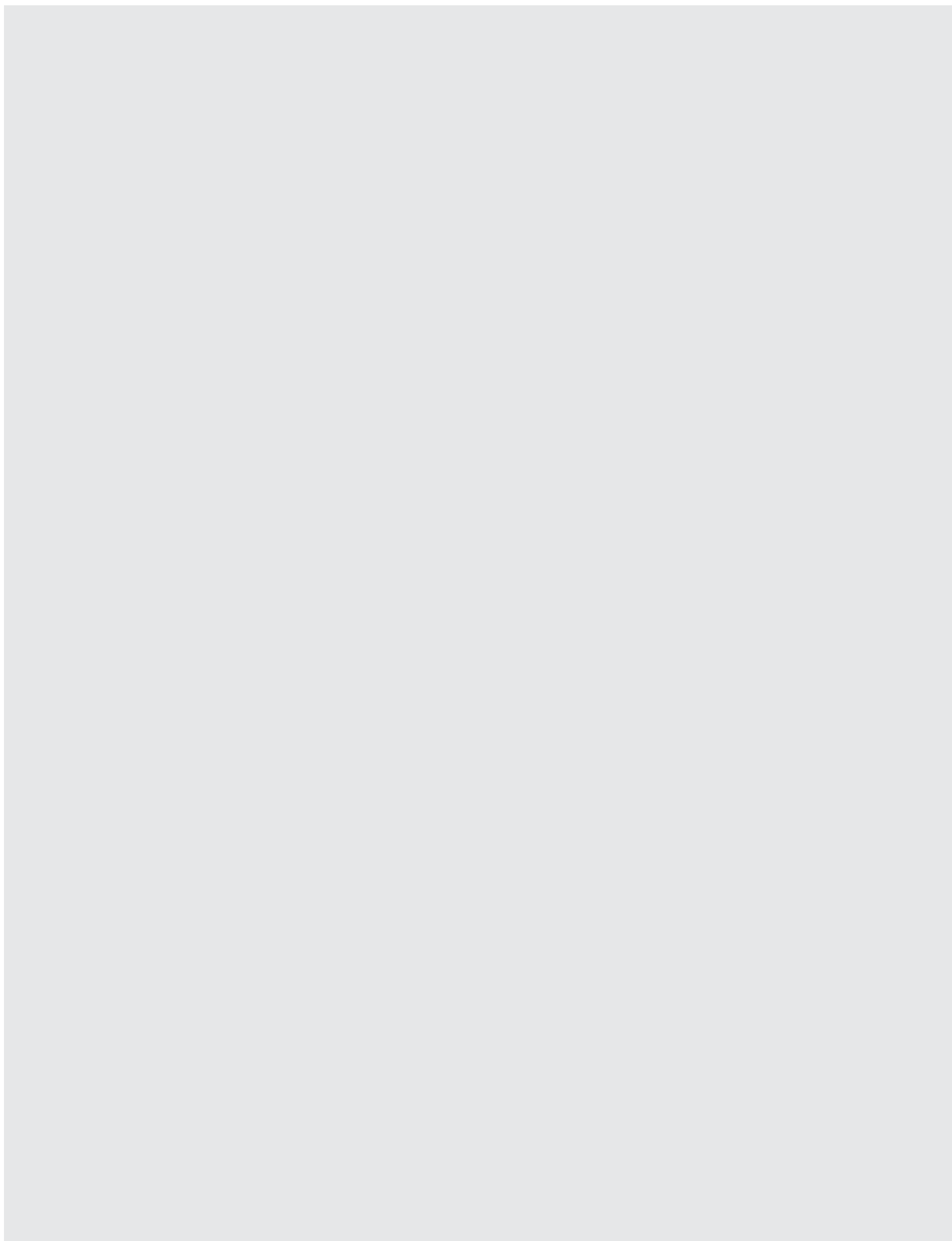


Afrapportering AI-Signaturprojekt "Hurtigere sagsbehandling ved bevilling af Kropsbårne Hjælpemidler"



Indhold

Indledning - Rapportens formål samt beskrivelse af løsning	1
Læring i AI-Signaturprojekter	2
Læringspunkter	3
Generel viden om AI	3
Systemoverblik	3
Datadisciplin	3
Agile arbejdsmetoder	4
Drift af innovationsprojekter	4
Viden om medarbejderes forventninger og user adoption.	4
Design af brugergrænsefladen	5
Process Mining som værktøj	6
Medarbejderorienterede gevinster	6
GDPR i AI-projekter	6
Dataetik	7
Opsummerende vedrørende læring	8
Forudsætninger for idriftsættelse	8
Muligheder for skalering og idriftsættelse	9
Skaleringscase med Holbæk Kommune	9
Overordnede betragtninger omkring skalering	9
Andre projektrelaterede problemstillinger	10
Definitioner og mangel på samme	10
Udviklingsprojekter i kommunalt regi	10
Tanker om formidling af projektet	11





Indledning - Rapportens formål samt beskrivelse af løsning

Nærværende rapport er Sønderborg Kommunes endelige afrapportering på vores AI-Signaturprojekt "Hurtigere sagsbehandling ved bevilling af Kropsbårne Hjælpemidler" der påbegyndtes primo 2020 og afsluttedes ultimo 2022.

Rapporten skal tjene til at dels give en afsluttende status på projektet, men ligeledes klarlægge de erfaringer og læring, som Sønderborg Kommune har gjort sig gennem projektforsløbet.

Projektet har udmøntet sig i en idriftsat AI-løsning – navngivet RefCase – som beskrives i det følgende:

RefCase finder ved hjælp af sprogteknologi et hurtigt overblik over sagsoplysningerne i borgers egen sag, og identificerer data fra lignende sager. Ved at sammenligne data, kan den kunstige intelligens hjælpe medarbejderne med at se tidligere sager. Dermed får de hjælp til hurtigere at finde frem til hvilket hjælpemiddel en borger kan få.

Løsningens funktioner kan derfor hjælpe medarbejderne med:

- At skabe konsistens i sagsbehandlingen (ligebehandling af borgere)
- At få oplyst sagen i endnu højere grad og klarlægge, hvad der kræves for at træffe afgørelse (så man fx ikke skal indhente oplysninger ad flere omgange, og så man får bedt om den rette dokumentation)
- At finde den rette mængde dokumentation. Således at sagsbehandleren ikke fx indhenter unødige LÆ-blanketter.
- At få støtte til at skrive en faglig afgørelse. I dag er praksis, at man ofte bruger hukommelsen eller bruger tid på at spørge kolleger for at finde "lignende sager", som man kan støtte sig til. Hypotesen i projektet er, at vi med AI kan spare tid på at finde reference-sager og samtidig højne kvaliteten/relevansen.
- At reducere sagsbehandlingstiden.



Læring i AI-Signaturprojekter

I Regeringens Økonomiaftale 2020 beskrives investeringsfondens formål, og implicit AI-Signaturprojekternes, således (egen fremhævelse):

*"Regeringen, KL og Danske Regioner er enige om at etablere en investeringsfond på 200 mio. kr. i perioden 2019-2022, der skal **sikre erfaringer** til at løfte kvaliteten og kapaciteten i fremtidens offentlige sektor. Investeringsfonden skal blandt andet medfinansiere 15 signaturprojekter om kunstig intelligens i kommuner og regioner"*

Vi har i Sønderborg Kommune draget os mange erfaringer gennem AI-Signaturprojektets forløb. Disse erfaringer kredser om kendskab og viden til at arbejde med AI. Vi har endvidere erhvervet os mange andre sekundære erfaringer, der relaterer sig til dette arbejde. For overblikkets skyld vil gerne inddele vores *læring* i nedenstående punkter.

- Generel viden om AI
- Systemoverblik
- Datadisciplin
- Agile arbejdsmetoder
- Drift af innovationsprojekter
- Viden om medarbejderes forventning og user adoption
- Design af brugergrænsefladen
- Process Mining som værktøj
- GDPR i AI-projekter
- Dataetik
- Opsummerende vedrørende læring

Afslutningsvist vil vi adressere muligheder for skalering og idriftsættelse og andre projektrelaterede problemstillinger, som vi er stødt på.



Læringspunkter

Generel viden om AI

Vi har i høj grad lært, hvad AI er i en bred forstand, i særdeleshed hvad der er af muligheder i AI som teknologi, men også lært en del om, hvad der er af begrænsninger i teknologien i henhold til ressourcer. Denne læring understreges af vores afsøgning angående at skalere løsningen til Holbæk, samt vores deltagelse i andre AI-Signaturprojekter; se projekterne *AI Aktindsigt* og *Intelligent Flådestyring*.

Derudover har vi også fået en indsigt, i hvad teknologien kan være udover et abstrakt begreb/buzzword, samt hvornår en lignende teknologi ikke er AI.

Systemoverblik

Første del af projektet var en leverance, der bestod overordnet af to opgaver (leverancen foregik fra maj til december 2021). Leverandøren – Droids Agency – udarbejdede en *dataanalyse* OG en *POC*. Selve analysen skabte et overblik over vores systemlandskab og de dataafhængigheder der var imellem systemerne. Systemlandskabet fremstod enormt komplekst, og der blev anvendt FLERE systemer end nødvendigt til sagsbehandlingen. Derfor stod det klart, at vi blev nødt til at strukturere vores arbejdsgange i fagsystemerne anderledes og sagsbehandle i ét system – og implicit samle data i ét system. Sagsbehandlerne blev desuden opmærksomme på smartere og mere ensartede arbejdsgange, hvilket hjalp på datakvaliteten.

En yderligere konklusion fra dataanalysen var, at data var til stede i en tilstrækkelig mængde – dette var ellers en frygt i starten af projektet. En afgørende anbefaling i dataanalysen var desuden, at data skulle flyttes og samlet i ét fagsystem.

Datadisciplin

Det står klart, at når vi ønsker at anvende AI løsninger – hvad end det angår en 'hyldevareløsning' eller et egenudviklet produkt – at det stiller særlige krav til vores datadisciplin. Det samme gælder selvfølgelig såfremt løsningen skal skaleres til andre organisationer.

I praksis betyder dette at medarbejdere fx skal registrere ensartet, såvel i forhold til formulering og definitioner, men også undertiden af teknisk ensartethed, fx ift. rette formater ol.

Datadisciplin gør sig også gældende ift. de data der trækkes fra fagsystemer. I vores projekt oplevede vi udfordringer med datamodellen fordi data fra fagsystemet IKKE beroede på enkeltssagsprincippet. Det gav en ekstraopgave i vores projekt, som kunne være undgået.

Ovenstående er to eksempler på hhv. krav til datadisciplin på medarbejder- og systemniveau – vi kan levere flere eksempler.



Agile arbejdsmetoder

Ved projektstart tænkte vi, at vi kunne arbejde på en klassisk kommunal facon, med en lav frekvens af møder, som så var længerevarende. Desuden var inddragelsen af medarbejdere sparsom, da vi ikke ønskede at lægge beslag på *mange* medarbejders tid. Det stod dog klart at udviklingsprojekter kræver en mere agil tilgang. I samarbejde med Droids Agency valgte vi en tilgang, der baserer på SCRUM, denne tilgang var alle medarbejdere dog ikke bekendte med. Derfor blev virksomheden TryZone hyret til at undervise centrale projektmedarbejdere (herunder sagsbehandlere) i SCRUM-tilgangen. Derfor blev der planlagt 2 ugentlige standup-møder af 15 minutters varighed, med sprints af 2 ugers varighed, som indeholdt planning-, refinement- og demomøder på ca. 30 minutter stykket. Deltagerkredsen var projektmedarbejdere (inklusive sagsbehandlere) og leverandører, i alt +10 deltagere. Systemmæssigt anvendte vi Jira til at styre opgaverne/leverancerne.

Denne projektledelse gav mulighed for at omstille eller justere udviklingen hurtigt. Derudover gav det også en stor grad af stakeholder-buyin, da medarbejdere blev hørt og orienteret om, hvad der skete i projektet.

Det skal også nævnes, at retrospektiv-møderne var særligt gavnlige, da de gav deltagerne mulighed for at give værdifulde inputs, som skabte løbende forbedringen i udviklingen.

Den agile SCRUM-tilgang har desuden vundet indpas andre steder i organisationen, herunder en større implementering af Microsoft 365.

Drift af innovationsprojekter

Et innovationsprojekt er en markant anderledes størrelse end en anskaffelse af en hyldevare. I vores projekt er dette kommet til udtryk forskellige måder. Vi ser, at det er en anden palette af medarbejderressourcer, vi anvender, i innovationsprojektet er der en stor gevinst i at have fagmedarbejdere centralt placeret i beslutninger. I modsætning til hyldevareanskaffelsen er anskaffelsesdelen kortvarig, men i vores innovationsprojekt er scope for leverancer til at starte med defineret bredt, og så senere hen konkretiseret, bl.a. i dialog med fagmedarbejdere.

Dette har stillet forskellige krav, bl.a. kræver det et ressourcetræk på medarbejdere, et større krav til detailmanagement med leverandører og en mere (agil) form for kravstilling.

Disse øgede krav mener vi dog, kan være godt givet ud, i form af at vi får et skræddersyet produkt, men vi mener også, at det kan gavne den organisatorisk implementering, da medarbejderne netop inddrages og tager ejerskab tidligt over løsningen.

Viden om medarbejderes forventninger og user adoption.

I starten af projektet var det som nævnt begrænset hvor mange medarbejdere, der blev inddraget. Det gav noget forvirring om medarbejdernes roller og arbejdsopgaver, bl.a. hos sagsbehandlerne, derfor afsøgte vi mulighederne for at understøtte medarbejderinddragelsen og adoptionen af systemet og hyrede antropologvirksomheden Pink Pastinak. De udfærdigede en analyse hvor de to hovedformål var:

1. *At identificere medarbejdernes (teamet for bevilling af kropsbårne hjælpemidler) behov og krav, samt identificere deres forventninger til AI-signaturprojektet, fremtidige arbejdsgange og deres egen involvering i projektet.*



2. *At identificere medarbejdernes egne forståelser af deres parathed og ønsker til de igangværende og kommende forandringer for at sikre, at medarbejderne er klædt på til implementering af AI-signaturprojektet.*

Leverancen bestod bl.a. af ekspertrapport og en præsentation af resultaterne. Udbyttet af engagementet med Pink Pastinak skulle være:

Med indsigt i medarbejdernes behov, forventninger og forbehold kan projektgruppen under Sønderborg Kommune lave en relevant implementeringsstrategi for AI-signaturprojektet. Projektgruppen får konkret indsigt i medarbejdernes nuværende ståsted i projektet, samt medarbejdernes behov, hvordan de ønsker at involveres og hvilke konkrete initiativer, der med fordel kan igangsættes på baggrund af denne viden.

Der blev lavet et forslag til 7 anbefalinger/initiativer, som blev implementeret i projektarbejdet, disse er som følger:

- Sæt flere ressourcer af til at hele teamet inddrages
- Tag teamet tættere på kilden
- Læg en plan for, hvornår teamet inddrages
- Læg en plan for tests og meld hurtigt ud
- Hav fokus på at skabe et trygt rum
- Gå i dialog og forbered implementeringsfasen
- Sæt fokus på teamdynamikker

Vores vurdering er, at dette tiltag med at engagere (fx) en antropologvirksomhed er en god anvendelse af tid og ressourcer. Det er centralt at have fagmedarbejdere/sagsbehandlere tæt på udviklingen af løsningen, da disse besidder central viden, og det er disse, der skal anvende løsningen. Vi så - efter implementering af Pink Pastinaks anbefalinger - i projektet en stor grad af stakeholder buy-in og ejerskab over løsningen, en stor deltagelse i projektet – bl.a. vedrørende opgaver der lå uden for medarbejdernes kernekompetencer. I forbindelse med implementering, idriftsættelsen og vigtigst *adoption* af løsningen at medarbejderne har glædet sig til at anvende løsningen, som et centralt værktøj i driften.

Design af brugergrænsefladen

I forbindelse med udviklingen af en front-end brugergrænseflade blev sagsbehandlere inddraget i stor stil. Det gav mulighed for at gentænke de behov sagsbehandlere har, når de skal finde informationer i deres systemer. Brugergrænsefladen bliver dermed i højere grad skræddersyet til netop Sønderborg Kommunes sagsbehandlere end deres fagsystem er.

Konkret betyder det, at sagsbehandlere har fået et hurtigere overblik over relevante oplysninger i borgers sag – hvorfra de hurtigt kan klikke direkte ind og læse oplysningerne og se, om de er relevante. Endvidere understøtter brugergrænsefladen en prioriteringsmulighed, da sager kan farvekodes med rød, gul og grøn.

Vi er nok blevet en smule overraskede over betydningen af størrelsen af denne gevinst. Sagsbehandlere har flere gange bemærket af brugergrænsefladen i løsningen er meget intuitiv og skræddersyet til deres behov.



Process Mining som værktøj

En central tese om AI-løsningens funktion er, at vi kan spare tid i sagsbehandlingen (som beskrevet i det indledende afsnit). Vi ønskede dog at kunne efterprøve tesen og blev opmærksomme på Process Mining-teknologien, der vha. logfiler fra fagsystemet kan 'spore' processerne i sagsbehandlingen og dermed måle "før og efter"-forskelle i sagsbehandlingstiden. Vi får derfor muligheden for at måle, hvorvidt der sker et løft i kvaliteten af opgavevaretagelsen.

Vi hyrede process mining-virksomheden BreakAwai til at hjælpe os med ovenstående afprøvning samt levering af analyseresultater og konkrete handleplaner, således at vi derudover var i stand til at reducere ikke-værdiskabende aktiviteter i sagsbehandlingen.

En central indsigt i analysen var at medarbejderne anvendte felter i fagsystemet på forskellig vis. Dette gav forvirring medarbejderne imellem og et dårligt datagrundlag. Derfor blev en ensartet praksis indført ift. anvendelse og registrering i førnævnte felter.

Dette engagement med BreakAwai og process mining-teknologien har ført til flere afprøvninger andetsteds i kommunen. Der har – særligt på ledelsesniveau – været en interesse for teknologien, hvor indsigter præsenteres på indsigtsfulde dashboards, og vi forventer at process mining-teknologi bliver et centralt værktøj i Sønderborg Kommune bl.a. som supplement til vores LEAN-indsats.

Medarbejderorienterede gevinster

Vi har opnået et bedre grundlag for at sammenligne sager på baggrund af indikationer (bilag 1 i Hjælpemiddelbekendtgørelsen). I forbindelse med træning af løsningen har vi foretaget et grundigt dataarbejde, således at algoritmen således i stand til at detektere ord og vendinger der relaterer til indikationerne.

Derudover kan vi ved sager med mange helbredsoplysninger hurtigere sagsbehandle fordi vi får et bedre overblik over helbredsoplysningerne, da diagnoser præsenteres tydeligere for sagsbehandlerne.

Ved de meget sjældne sager kan vi hurtigere og bedre finde en god referencesag – der kan inspirere til løsning af sagen, hvilket hjælper på sagsbehandlingstiden.

GDPR i AI-projekter

Fra starten har der været en ambition i projektet om at arbejde efter *alle* regler relateret til GDPR, selvom projektet ikke nødvendigvis ville skulle i drift. Således har vi haft et højt ambitionsniveau når det kommer til GDPR compliance samt dokumentation herfor. Derfor har vi udfyldt de relevante obligatoriske dokumenter, såsom databehandleraftaler, konsekvensanalyser samt risikovurderinger. Vi har fulgt standarder for disse på området, såsom KLS værktøjskasse til udfærdigelse af vores konsekvensanalyser.

Vi har løbende udfyldt dokumenterne allerede fra tidligt i projektet. Dette har resulteret i en del omskrivninger af særligt konsekvensanalysen og vores erfaring at man i et AI-udviklingsprojekt, men fordel kan vente med den detaljerede beskrivelse i konsekvensanalysen, indtil man har defineret slutproduktet med en vis detaljegråd.

Derudover har vi haft rettet henvendelse til Datatilsynet for at få vurderinger på vores forpligtelser relateret til oplysningspligt samt formålsfortolkning. Svar på førnævnte lod dog vente på sig, derfor har vi anvendt



Kammeradvokaterne til at få en autoritativ vurdering af førnævnte forpligtelser. Kammeradvokaten har holdt oplæg for os om KLs værktøjskasse samt kommenteret vores konsekvensanalyse.

Tidligt i projektet var Sønderborg Kommunes databeskyttelsesrådgiver involveret bl.a. til en vurdering vedrørende AI-løsningens formål. Et springende punkt var hvorvidt udviklingen af løsningen var et *nyt* formål, samt hvilke implikationer dette kunne have. Vurderingen var at udviklingen af AI-løsningen IKKE var et nyt formål. Derfor var vores opfattelse, i begyndelsen af projektet, at vi ikke havde en forpligtelse til at informere borgerne om anvendelsen af deres data til udvikling af løsningen. Vi valgte alligevel at spørge Datatilsynet senere i projektet, for at få vores fortolkning vurderet. Datatilsynet valgte en anden fortolkning som vi har taget til efterretning og ageret på, ved at informere samtlige borgere om at vi har anvendt deres data til udvikling af løsningen.

Det kunne være gavnligt tidligere i projektet at få en autoritativ juridisk vurdering. Et forslag kunne være at – såfremt Datatilsynet ikke kan levere vurderingen – at KL/Digitaliseringsstyrelsen anvender ressourcer på at vurdere projekterne juridisk, fx i forbindelse med centrale milepæle i projektet, eller i forbindelse med en årlig afrapportering med KL/Digitaliseringsstyrelsen. Dermed kunne en fælles praksis for projektdeltagerne eventuelt stå klarere.

En ambition i vores udvikling vil altid være at lave løsninger der bl.a. baserer sig på *privacy by design* i det omfang det kan lade sig gøre. I dette tilfælde har forsøgt at dataminimere i størst mulig grad, men efter dialog med sagsbehandlerne, har vi vurderet at *privacy by design* ikke kan lade gøre fuldt ud i vores løsning. Det er nødvendigt for sagsbehandlerne at kunne identificere referencesagerne og derfor er navn og efternavn ikke anonymiseret. Dette var dog også praksis inden udviklingen af løsningen.

Vores erfaring er at GDPR-forhold er ressourcekrævende af flere årsager, dels fordi det er en domænespecifik juridisk opgave, som vi har få kompetencer til at løfte i kommunen. Det er desuden et nyere juridisk område, hvor der er en begrænset mængde af fortilfælde. Derfor kan retningslinjer have en 'elastisk' fortolkningsgrad. Derudover ser vi arbejdet med ny teknologi såsom AI, som præget af stor optimisme hvad angår teknologien muligheder, men også med mange begrænsninger, da disse muligheder stiller krav til juridisk forarbejde.

Dataetik

I modsætning til GDPR-forhold er dataetiske ikke præget af samme krav til form og indhold. Dette har vist sig at være en kilde til mange overvejelser i projektet. Fordi vi ikke har kendt til (minimums)krav har vi haft udfordringer med at skitsere de opgaver der relaterer sig til dataetik i projektet. Undervejs i projektet har vi taget kontakt til forskellige aktører på området og er endt med at lægge os formatmæssigt op ad Københavns Kommunes *Kodeks for anvendelse af kunstig intelligens*.

Derfor har udfærdiget et internt rettet dokument vedrørende dataetik. Det har dog vist sig at dokumentet også kan rettes eksternt – med få ændringer.

Vi vil som sådan gerne kommunikere om projektet og gerne om vores etiske overvejelser, derfor er vores håb at vi på sigt får informationsmateriale vedrørende dataetikken som interessenter finder transparent, relevant og inddragende.



Opsummerende vedrørende læring

Samlet set har vi oplevet at arbejdet med at udvikle en AI-løsning er en markant anderledes opgave i Sønderborg Kommunes regi. Vi har i forvejen ikke de store erfaringer med udvikling gennem fx OPI-samarbejde.

De nye arbejdsmetoder er dog blevet taget positivt imod, og Sønderborg Kommune har ansøgt om (og fået tildelt midler til) yderligere AI-Signaturprojekter. Disse efterfølgende projekter trækker en del erfaringer fra nærværende AI-Signaturprojekt.

Vi vurderer desuden at der er tale om en stejl læringskurve, hvor megen ny viden, metode og teknologi har skullet appliceres på kort tid.

Om end at mange ressourcer har været anvendt i projektet er det vores vurdering, at vi har opnået en stor mængde uvurderlig viden på førnævnte punkter, men også en stor mængde *praktisk erfaring* med at arbejde med nyere fokusområder såsom at arbejde agilt og datadrevet.

Del 2:

Forudsætninger for idriftsættelse

Fra projektets begyndelse har det været ambitionen at udvikle en så systemagnostisk løsning som muligt, ambitionen har være at være så uafhængig af fagsystemer, samt øge muligheden for at udbrede løsningen til de andre kommuner, da serviceopgaven er relativt ensartet. Der er visse naturlige begrænsninger i dette, primært fordi kommuner anvender forskellige systemer der skal levere data til RefCase.

RefCase trækker data fra en blanketløsning fra EG (hvor borgeren ansøger om hjælpemiddel) og fra et data warehouse der er tilknyttet omsorgssystemet (Dedalus), hvor medarbejderne sagsbehandler ansøgningerne.

I praksis betyder det derfor at løsningen skal justeres såfremt en anden organisation har et andet IT-systemlandskab. Der skal udvikles snitflader til dataudtræk til fx Cura eller KMD Nexus. Udover det systemtekniske er det også en forudsætning at data er tilgængeligt, rensat etc.

Angående infrastruktur er det værd at nævne at vi har valgt at hoste løsningen i Sønderborg Kommune. Dette er også sket ud fra overvejelser omkring datasikkerhed.



Muligheder for skalering og idriftsættelse

Skaleringscase med Holbæk Kommune

I forhold til skalering og idriftsættelse blev vi undervejs i projektet overbevist om, at det var gavnligt at lave en mock-skalering til Holbæk Kommune, der viste interesse for løsningen. Droids Agency havde projektledelsen i en analyseopgave, der skulle klarlægge; om der er sammenlignelige arbejdsprocesser i en grad så løsningen kan skalere og anvendes på tværs af kommunerne.

Konklusionen vedrørende dette blev:

At arbejdsprocesserne på tværs af de to kommuner svarer så meget til hinanden, at løsningen til at fremfinde lignende sager også vil kunne anvendes af Holbæk Kommune.

Det vurderes, at den udviklede præcedensløsning til at fremfinde relaterede sager i Sønderborg Kommune forretningsmæssigt vil kunne re-implementeres i Holbæk Kommune, da arbejdsgange og datastrukturer ligner hinanden på de fleste punkter. Der er imidlertid ikke tale om en "Plug and play" løsning.

Den største implementeringsmæssige opgave ligger i at få hentet de relevante data ud fra KMD Nexus og at få lavet en integration til deres API, hvilket er en forudsætning for at få løsningen i drift.

I et videre perspektiv vurderes det, at Holbæk – og mange flere kommuner vil kunne anvende løsningen, hvis der skabes de nødvendige integrationer til fx Nexus eller Cura.

Overordnede betragtninger omkring skalering

Overordnet ser vi et potentiale for at skalere præcedens-løsningen til andre kommuner, skalaen på udbredelsen vil dog være afgørende. Umiddelbart vil det være svært for den enkelte kommune at løfte en business case i at implementere en løsning på området.

Den overordnede anbefaling i projektet er at arbejde videre med et fælleskommunalt samarbejde omkring løsningen, at skaffe funding fra fællesoffentlige puljer eller at gå i samarbejde med leverandørerne på markedet for at få en rentabel løsning. Det skal i forbindelse bemærkes at det er begrænset hvor mange forskellige fagsystemer der findes på markedet, og dermed hvor mange standarder og forskellige dataintegrationer der findes.

Det skal endvidere bemærkes at de valgte algoritmer og det output algoritmerne anvendes til navnlig; at anskueliggøre for sagsbehandleren, hvilke tidligere sager der ligner en indkommen sag – i en meget stor sagsdatabase, MÅ være en metode der kan finde bred anvendelse i den offentlige forvaltning, fx:

- Socialområdet og det specialiserede område, herunder udsatte børn og unge
- Sundhedsområdet
- Byggesager
- Beskæftigelsesforløb – fx ressourceforløb mv.
- Andre services der skal kigge i en sagsdatabase og finde en lignende sag.



Andre projektrelaterede problemstillinger

Definitioner og mangel på samme

Kunstig intelligens – AI – er som bekendt en ny teknologi, ikke blot i kommunalt regi, men også på et mere generelt plan. Derfor er begrebsafgrænsninger ikke klare og det er svært at definere hvad der konstituerer AI. Tidligt i projektet forsøgte der fra central side at skabe sondringer mellem AI og fx Machine Learning. Men vi har alligevel undervejs i projektet været i tvivl om hvorvidt lavede en AI-løsning. Dette er ikke uvæsentligt, da netop kunstig intelligens og anvendelse af dette, stiller store krav til Signaturprojektsdeltagerne.

Som nævnt har vi haft en udfordring ift. oplysningspligten og formålsfortolkning. Vi sidder med en opfattelse af at såfremt vores projekt havde været defineret som 'automatisering' eller 'machine learning' ville vi i ringere grad skulle dokumentere, registrere etc.

Disse 'semantiske' overvejelser indebærer en mængde læring. Men vi kan ikke lade være med at tænke på at den manglende begrebsafklaring gør, at vi ville have nemmere ved at omtale projektet som noget *andet* end et AI-projekt.

Derfor er vores håb at der udfærdiges en kommunal standard, eller blot definition, der klarlægger *HVORNÅR* kommunerne bruger AI-løsninger.

En del af ovenstående problemstillinger relaterer sig til GDPR og datasikkerhed, men AI-løsninger som fænomen stiller også nogle (manglende) krav til etik. Som nævnt findes der ikke minimumskrav til arbejdet etik, men blot retningslinjer. Vi sidder dog med samme overvejelse; at såfremt vi havde rubriceret projektet som fx automatisering, ville vi ikke overveje at dokumentere etiske overvejelser. I dette projekt har vi brugt en del ressourcer på at finde rette leje for arbejdet med etik.

Udviklingsprojekter i kommunalt regi

Som nævnt har vi i Sønderborg Kommune ikke tidligere lavet større IT-udviklingsprojekter, selv om vi nu deltager i flere AI-Signaturprojekter.

Det er en arbejds- og projektform, som vi forventer at bruge flere ressourcer på fremover. I nærværende projekt oplevede vi dog nogle startvanskeligheder, som netop bundede i at udviklingsprojekter ligger langt fra kerne-/driftsopgaven og derfor skulle udviklingsprojektet – til at starte med – gives særlig prioritet.

NÅR vi oplevede udfordringer, der kunne trække på medarbejderressourcer, var det vigtigt at prioritere projektets fremdrift. Disse udfordringer blev adresseret og Pink Pastinaks analyse og arbejde anskueliggjorde hvor vi kunne sætte ind, i forhold til at få inddraget særligt fagområdet. Det er måske en banal betragtning at et AI-udviklingsprojekt er langt fra en kommunal kerneopgave, men ikke desto mindre er det vigtigt at understrege at ressourcetrækket kan være stort, og størrelsen på ressourcetrækket er ubekendt. Derfor vil der kunne opstå kamp om knappe ressource og lavt stakeholder buyin.



Tanker om formidling af projektet

Vi har igennem projektet haft et ønske at være åbne og dele informationer om projektet – vores oplevelse er dog at den store interesse først er kommet ved projektets afslutning. I forbindelse med afslutningen afholdte vi et større arrangement i Sønderborg Kommune, med bred deltagelse fra andre kommuner og organisationer. Derudover har vi præsenteret projektet og løsningen for organisationen GovTech Midtjylland og for danske kommuner og regioners *Stomiprojekt*.

Ved idriftsættelse blev der udsendt en pressemeddelelse hvilke kastede en del opmærksomhed af sig, bl.a. en længere artikel i Ingeniøren med interview af projektejer. Derudover har andre kommuner kontaktet Sønderborg Kommune for at høre mere om projektet.

Desuden blev der – for at overholde *Oplysningspligten* – sendt op mod 4.000 informationsbreve til de borgere hvis data blev anvendt i AI-løsningen, dette kastede ikke nævneværdig opmærksomhed af sig.



Sønderborg Kommune
Rådhusvej 10
6400 Sønderborg
T: 88 72 64 00
E: post@sonderborg.dk
W: sonderborgkommune.dk