

Københavns Kommune; **Bedre kommunikation til unge og forældre vedr. underretninger**

Fagområde og udfordringen

København Kommunes Socialforvaltning arbejdede med breve på socialområdet, mere specifikt det brev som forældre og i nogle tilfælde Unge/børn modtager i forbindelse med en modtaget underretning i Socialforvaltningen. Borgere, der modtager underretninger, kan være borgere, der ikke er vant til at være i kontakt med det offentlige system, og brevet kan derfor i de fleste tilfælde opleves svært at modtage.

Løsningen

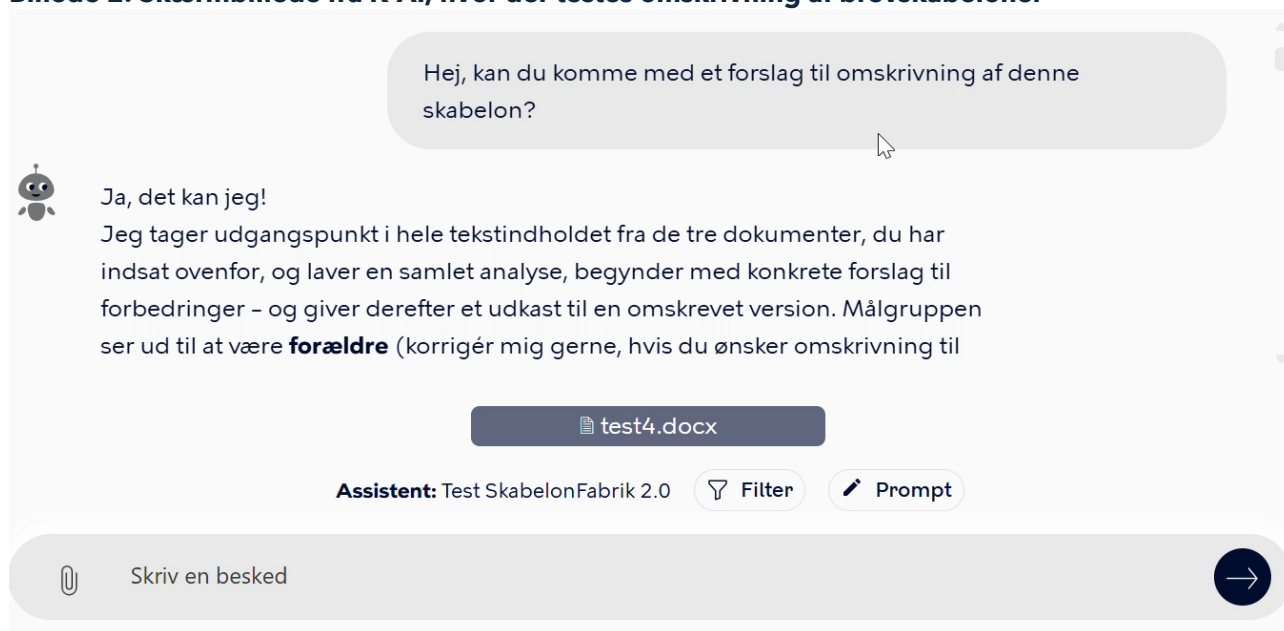
Kommunen udviklede en AI-assistent i kommunens egen AI løsning ved navn K-AI, der kunne understøtte arbejdet med breve på børneområdet.

Der blev arbejdet i to spor. Det ene spor handlede om at forbedre eksisterende brevskabeloner, mens det andet handlede om at generere mødeindkaldelser på baggrund af underretninger. Da kommunen ikke kunne anvende rigtige sagsoplysninger i udviklingsarbejdet, blev løsningen bygget og testet på fiktive data. Assistenten blev afprøvet af sagsbehandlere, jurister og socialfaglige konsulenter.

Billede 1: Skærbillede fra K-AI, hvor der testes generering af mødeindkaldelser



Billede 2: Skærbillede fra K-AI, hvor der testes omskrivning af brevskabeloner



Barrierer undervejs

En væsentlig udfordring var at finde en løsning, der både var juridisk forsvarlig og samtidig nem for medarbejderne at anvende i praksis. Derudover viste testene, at AI-assistenten i nogle tilfælde tilføjede oplysninger eller bekymringspunkter i mødeindkaldelserne, som ikke fremgik af den oprindelige underretning. Det skabte behov for tydelige procedurer for kvalitetssikring og faglig kontrol.

Kommunen oplevede også, at medarbejdere med forskellig erfaring med generativ AI havde meget forskellige forventninger til og vurderinger af løsningen. Det viste sig bl.a. ved, at de medarbejdere som havde mange erfaringer, fx fra privatbrug af ChatGBT, havde nemt ved at skrive det indledende prompt, samt efterfølgende spørgsmål til assistenten. Hvorimod de medarbejdere, som ikke havde de samme erfaringer, havde svært ved at formulere den indledende prompt og havde en mere reaktiv tilgang til løsningen. De vidste ikke helt, hvad de kunne forvente af løsningen.

Centrale læringer

Sagsbehandlerne vurderede, at løsningen havde et betydeligt effektiviseringspotentiale, men projektet viste også, at AI-genererede mødeindkaldelsesbreve krævede kritisk gennemlæsning.

Kommunen erfarede, at medarbejdernes erfaring med AI påvirkede både deres tilgang og interaktion med assistenten og deres tillid og forventning til outputtet. Det kan derfor give mening at give medarbejderne mulighed for at anvende standardprompts, for at hjælpe medarbejderen i gang med at bruge assistenten på en hurtig og let måde.

I sporet med forbedring af brevskabeloner mente jurister og socialfaglige konsulenter, at AI havde et stort potentiale som redskab til at forbedre sprog og formidling i eksisterende brevskabeloner.

Næste skridt

Kommunen arbejder med at afklare et muligt driftsetup, hvor relevante oplysninger automatisk kan indgå i genereringen af mødeindkaldelsesbreve via en integrering i det pågældende fagsystem.

Samtidig undersøges mulighederne for at anvende løsningen på flere brevskebeloner og etablere en tværfaglig governance-model for udvikling og vedligeholdelse af skabelonerne.