Dataetisk Råd

KORT FORTALT

AI på socialområdet



AI på socialområdet – kort fortalt

Socialområdet er præget af komplekse faglige vurderinger, betydelige sociale forskelle og behovet for at tage individuelle og menneskelige hensyn. Når AI bliver en del af dette arbejde, giver det i særlig grad anledning til overvejelser om værdier *som retssikkerhed, værdighed og ansvarlighed*, og hvordan vi sikrer, at anvendelsen af AI-teknologier sker på en måde, der styrker tilliden til socialforvaltningen og til de offentlige myndigheder.

Dataetisk Råds ambition med projekter er ikke at give entydige svar på, om AI bør anvendes eller ej. Svaret på det afhænger helt af, om lovgiver og myndigheder får set sig for, tænkt sig om og håndteret de potentielle skadevirkninger af den konkrete anvendelse af teknologien.



I projektet om AI på socialområdet, forsøger Dataetisk Råd at kvalificere samtalen om de dataetiske overvejelser, der opstår, når AI bliver anvendt på socialområdet. Dataetisk Råd har arbejdet ud fra en overordnet forståelse af socialområdet som *"Den del af samfundet der beskæftiger sig med social forsorg og socialt betingede økonomiske ydelser"*.[1] I arbejdet med de dataetiske overvejelser på socialområdet har den kommunale socialforvaltning været rådets praktiske indgang til og forståelse af socialområdet. Her arbejder rådet ud fra en forståelse af socialforvaltningen som *"Kommunal administrativ enhed som forvalter og træffer afgørelse i sager, der hører ind under det socialpolitiske område"*.[2]

Formålet med denne miniversion af rapporten "AI på socialområdet" er at formidle Dataetisk Råds centrale indsigter, fund og anbefalinger om AI på socialområdet i et kort og tilgængeligt format. Ønsker man uddybende forklaringer, en bredere forståelse af emnet og en nærmere gennemgang af de dataetiske afvejninger, henvises til den fulde rapport.



[1] Se også "socialsektor" i Den Danske Ordbog: socialsektor — Den Danske Ordbog

[2] Se "socialforvaltningen" i Den Danske Ordbog: socialforvaltning — Den Danske Ordbog

Fem centrale fund fra praksis

I rådets møder med nogle af de aktører, som bliver berørt af anvendelsen af AI på socialområdet, fik rådet et indblik i, hvordan AI-teknologier opfattes, og hvilke overvejelser forskellige aktører finder relevante og væsentlige. På tværs af møderne tegnede der sig fem gennemgående perspektiver, som præsenteres nedenfor.



1. AI-teknologi er baseret på statistik, gennemsnit og normer. Omvendt befinder borgere i socialforvaltningen sig ofte i komplekse livssituationer, som vanskeligt passer ind i generelle kategorier og standardløsninger.



2. Datakvaliteten på socialområdet er ofte lav og der mangler fælles standarder for registreringer og ensartet data.



3. Det sociale arbejde er ofte relationelt og personligt og kan ikke nødvendigvis omsættes til data.



4. Borgernes teknologiske ressourcer kan være høje eller lave og tilgængelige eller fraværende på flere måder.



5. Ansatte på socialområdet har forskellige teknologiske forudsætninger og det vil kræve uddannelse og rammer for ansvarlig anvendelse af AI.

Dataetisk Råds seks anbefalinger til anvendelsen af AI på socialområdet

På baggrund af dataetiske analyser og møder med aktører på området har Dataetisk Råd formuleret seks anbefalinger til ansvarlig anvendelse af AI-teknologier på socialområdet.

1 Formålet med anvendelsen af AI skal være klart

Inden en AI-teknologi tages i brug, skal det være klart, hvorfor man vil anvende den. Samtidig skal det være tydeligt, hvilken gavn teknologien skal gøre og hvordan man vil undgå, at den gør skade.

Derfor bør kommunalbestyrelsen og den administrative ledelse klart kommunikere forventninger og succeskriterier for AI-teknologier, samt løbende evaluere teknologien.

2 Ansvaret for AI skal altid kunne placeres hos mennesker

Ansvaret for socialfaglige vurderinger og beslutninger skal altid være tydeligt placeret hos ledelsen og blandt sagsbehandlere. AI-teknologier kan ikke holdes ansvarlige.

Kommunalbestyrelsen og den administrative ledelse bør derfor etablere faste procedurer for godkendelse, kvalitetssikring og ansvarlighed, så det altid er klart, hvem der bærer det endelige faglige ansvar for AI-teknologien og dens konsekvenser.

3 Anvendelsen af AI skal være gennemsigtig og til at forklare

AI-teknologier må aldrig skabe tvivl om, hvordan socialfaglig dokumentation er fremkommet. Det skal være gennemsigtigt for både ledelse, sagsbehandlere og borgere, hvornår en AI-teknologi anvendes, hvilke data der indgår og hvordan teknologien fungerer.

Derfor bør kommunalbestyrelsen og den administrative ledelse sikre, at anvendelsen af AI er tydelig, dokumenteret og forståelig for både medarbejdere og borgere.

4 Datakvaliteten på socialområdet skal styrkes

Datakvaliteten på socialområdet varierer i dag, samtidig er datakvalitet afgørende for, hvordan en AI-teknologi fungerer. Derfor skal prioriteringen af AI-indsatser afstemmes med kvaliteten af de data, der er til rådighed og der skal arbejdes systematisk med at styrke datagrundlaget på socialområdet, hvis potentialet skal indfries.

Derfor bør kommunalbestyrelsen og den administrative ledelse fortsat arbejde for at skabe fælles standarder og kvalitetssikring af data på socialområdet.

5 Anvendelsen af AI skal fremme borgernes værdighed

Anvendelsen af AI skal understøtte en individuel indsats, der tager højde for borgernes forskellige livssituationer, samt fremmer en værdig adgang til socialområdet. Samtidig skal AI anvendes inden for klare tekniske og organisatoriske rammer, der beskytter borgernes privatliv og understøtter borgernes mulighed for indsigt og medinddragelse.

Derfor bør kommunalbestyrelsen og den administrative ledelse etablere faste procedurer for at sikre en individuel sagsbehandling, aktiv borgerinddragelse og beskyttelse af borgernes privatliv.

6 AI skal styrke socialfagligheden

AI bør anvendes som et støtteværktøj, der både gavner og styrker arbejdet på socialområdet. Den socialfaglige vurdering og relation til borgeren skal fortsat være central. Sagsbehandlerne skal derfor inddrages samt have de nødvendige kompetencer og ressourcer til at forstå, udfordre og kvalitetssikre teknologiens bidrag.

Derfor bør kommunalbestyrelsen og den administrative ledelse altid inddrage ansatte på socialområdet i anvendelsen af AI og investere i løbende uddannelse, faglig sparring og kvalitetssikring.



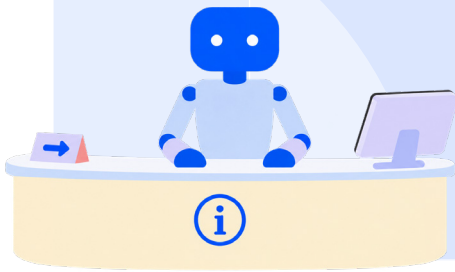
De seks brugsscenarier

I rapporten "AI på socialområdet" præsenteres og analysere seks forskellige brugsscenarier. Disse indebærer forskellige anvendelser, fordele, ulemper samt risici. Der knyttes fem råd til anvendelse af hver brugsscenarie, ud fra en forudsætning om, at teknologien generelt virker, som den er intenderet. Nedenfor er de seks brugsscenarier præsenteret.

Brugsscenarie	Beskrivelse	Dataetiske råd
Informations-assistenter til medarbejdere	AI-værktøjer, der hjælper medarbejdere med hurtigt at finde relevant viden i lovgivning, retningslinjer og interne dokumenter	1. Informationsassistenten skal være baseret på afgrænsede og forhåndsgodkendte dokumenter og anvende tydelige kildehenvisninger. 2. Der skal være organisatoriske rammer, som sikrer, at medarbejderne er tilstrækkeligt uddannede til at anvende og vurdere systemets svar. 3. Teknologien skal søges at blive implementeret ens på tværs af enheder og kommuner og med fælles vejledning i, hvordan informationsassistenten må indgå i sagsforberedelsen. 4. Systemets afgrænsning og adgangsstyring skal være klar og med præcise regler for, om eller hvordan borger-data må indgå i systemet. 5. Der skal være tydeligt, hvem der har ansvar for informationsassistenten og hvem der kan stilles til ansvar for de beslutninger, som teknologien er en del af.



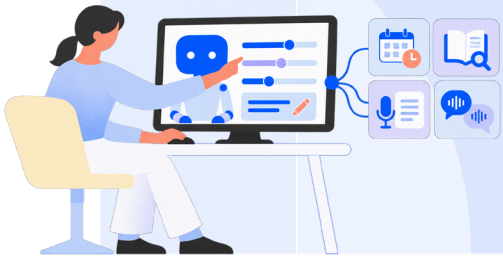
Brugsscenarie	Beskrivelse	Dataetiske råd
Digitale receptionister	AI-løsninger, der besvarer borgernes standardspørgsmål og hjælper dem med at finde relevant information, fx via online chatbots eller fysiske skærme.	1. Det skal være helt tydeligt for borgeren, at de i mødet med den digitale receptionist netop interagerer med en AI-teknologi, uanset hvordan teknologien kommer til udtryk. 2. Teknologien i den digitale receptionist skal have klare rammer for databehandling og begrænsende tekniske samt organisatoriske foranstaltninger for uhensigtsmæssig deling af data fra borgeren. 3. Den digitale receptionist må ikke erstatte menneskelig kontakt, og det skal være tydeligt for borgeren, hvornår og hvordan de skal søge yderligere hjælp. 4. Der skal være et alternativ til den digitale receptionist, således at alle borgere, uanset teknologiske kompetencer og ressourcer, har lige adgang til hjælp og information. 5. Det skal tydeligt sikres, hvem der har det organisatoriske og faglige ansvar for teknologien og dens konsekvenser.



Brugsscenarie	Beskrivelse	Dataetiske råd
Automatisk referatskrivning	AI-værktøjer, der automatisk udarbejder referater af møder mellem medarbejdere og borgere eller af interne møder.	1. Det skal være helt tydeligt og forklarligt overfor både medarbejderen og borgeren, hvorvidt og hvordan der anvendes AI til automatisk referatskrivning. 2. Det skal sikres, at alle referater gennemgås og godkendes af sagsbehandleren, så fejl og unødvendige oplysninger opdages og håndteres. 3. Det skal sikres, at der er teknisk opmærksomhed på systemets begrænsninger, og klare organisatoriske krav om ensartet kvalitetssikring, herunder håndtering af mange måder at kommunikere og udtrykke sig på. 4. Det er afgørende, at medarbejderen og socialforvaltningen klart kan redegøre for, hvem der bærer det endelige ansvar for referatet og dets konsekvenser. 5. Teknologien skal anvendes med respekt for borgeren, og for relationen mellem borger og sagsbehandler.



Brugsscenarie	Beskrivelse	Dataetiske råd
Personlige AI-agenter	AI-agenter er en specialiseret chatbot tilpasset den enkelte medarbejders behov, som understøtter specifikke arbejdsopgaver og arbejdsgange.	1. AI-agentens funktioner skal være gennemsigtige, og det skal være forståeligt, hvilket datagrundlag og hvilke antagelser der ligger bag agentens svar og forslag. Ligeledes skal medarbejderen uddannes og oplæres grundigt i anvendelsen af en AI-agent. 2. Der skal være skarpe tekniske og organisatoriske rammer for, hvilke data AI-agenten må tilgå og til hvilke formål. 3. AI-agenten og systemet bag skal være sat op til at håndtere borgernes komplekse og ofte mere atypiske problemstillinger. 4. Der skal være klare rammer for ansvar for agenten, samt tydelige procedurer for tilsyn og kvalitetssikring. 5. Det skal sikres, at teknologien understøtter, frem for erstatter, den menneskelige faglighed, erfaring og relation, og at det tydeliggøres overfor borgeren, hvordan teknologi og menneskelig sagsbehandler arbejder sammen.



Brugsscenarie	Beskrivelse	Dataetiske råd
Intelligente beslutnings-støttende værktøjer	AI-systemer, der analyserer data for at identificere mønstre og risikofaktorer, som kan understøtte social-faglige vurderinger.	1. Det skal defineres og rammesættes hvornår der er tale om et beslutningsstøttende værktøj og et beslutningstagende værktøj. 2. Anvendelse forudsætter, at der er et betydeligt arbejde med datakvalitet på tværs af relevante sektorer og en opmærksomhed på, hvordan forskellige grupper af borgere eller sager påvirkes af dataanvendelsen i teknologien. 3. Der skal opbygges kompetencer blandt medarbejdere på socialområdet til at forstå og anvende systemet både kritisk og hensigtsmæssigt, således at der er gennemsigtighed omkring teknologiens anvendelse, også mellem medarbejder og borger. 4. Anvendelsen på socialområdet kræver, at teknologien anvendes som supplement til en helhedsorienteret vurdering med en stærk forankring i et erfaringsbaseret og socialfagligt skøn. 5. Det skal altid være tydeligt, hvem der har ansvaret for sagsbehandlingen og de endelige afgørelser. Ansvarlighed forudsætter både ledelsesmæssig stillingtagen, klare retningslinjer og løbende kontrol med, hvordan systemet anvendes i praksis.



Brugsscenarie	Beskrivelse	Dataetiske råd
Uofficiel anvendelse af AI	Medarbejderes brug af AI-værktøjer uden for organisationens godkendte systemer og rammer, fx via private konti eller enheder.	1. Generelt bør al uofficiel anvendelse af AI undgås. 2. Myndigheder på socialområdet skal være tydelige omkring deres forventning til medarbejderne vedrørende brugen af AI (uanset form). 3. Der skal udvikles klare politikker for anvendelse af AI, herunder hvad der er tilladt og ikke tilladt. 4. Medarbejdere i socialforvaltningen skal uddannes i at forstå, hvordan AI kan bruges og de potentielle konsekvenser af forskellige former for anvendelse. 5. Myndigheden og ledelsen skal tage ansvar for ikke at skabe rammer, hvor uofficiel anvendelse af AI kan opleves som nødvendig for at kunne løse opgaverne til tiden.

