

Notat fra medlemsmøde d. 21. maj 2024

Dagens emne: Professionelles brug af AI

Foredragsholdere: Jon Sundbo

Formanden bød velkommen. Han causerede herefter omkring fodbold, kampen i går mod Viborg samt Lyngbys muligheder forud før sidste kamp. Han frarådede at tage til Hvidovre stadion på lørdag - det bliver ikke for børn.

Musikken havde forfald. Alligevel blev formiddagens sang, Samarkand, afsunget på hæderlig vis.

Formanden opfordrede medlemmerne til at præsentere sig selv ved et møde – der er stadig en del der ikke har præsenteret sig selv. Man melder sig på hjemmesiden.

Kunstig intelligens, AI, har været emnet på tidligere møder. Vi har hørt om IBM's kvantecomputere samt NIRAS's brug og anvendelse af kunstig intelligens internt og i kommerciel sammenhæng.

Dagens foredrag behandler AI i en anden kontekst, nemlig indenfor professionel vidensservice.

Formanden gav herefter ordet til **Jon Sundbo**, professor på Roskilde Universitet.

Jon, der er medlem i Hemingwayklubben, er uddannet sociolog og er gået på pension. Jon har dog fortsat tilknytning til Roskilde Universitet idet han har en 15% ansættelse og derfor fortsat kan beskæftige sig med forskning omkring brug af AI.

Jon startede med at pointere, at det ikke er teknikken, men brugen af AI han beskæftiger sig med – rådgivning og viden blandt f.eks. læger, advokater og bibliotekarer.

Forskere fra RUC, AU, CBS og DTU er gået sammen i et forskningsprojekt om dette emne.

Ligesom industriarbejdere tidligere blev erstattet af maskiner – er det interessant at finde ud af om de videnstunge erhverv vil/kan blive erstattet af AI.

Jon startede med postulaterne

- AI er gud. Fantastisk - kan redde os fra alle sygdom
- AI er djævlens - Farligt – de kriminelle ender med at dominere

Sandheden ligger et sted imellem disse yderpunkter.

I professionelle servicevirksomheder er det fagfolkene der bestemmer hvad AI kan bruges til. Mulighederne eksisterer, men det er fagfolkene der afgør hvorledes det skal anvendes. AI er et hjælpemiddel der anvendes af fagfolk. Det øger kompetencen og erstatter viden. Det automatiserer processer.

Hvad er AI i professionelle service?

AI kan lære - træner på baggrund af brugernes adfærd - generativ AI

Bruges til at analysere tekst, data, stemme etc. i mange sammenhænge.

Eksempler på aktuell anvendelse af AI/robotter

HRM

- rekruttering af personale

Sundhed

- analysere røntgenbilleder
- analyse af akutopkald (stemmeanalyse), 1813

Skat

- analyse af svindel med virksomhedsregistrering
- kontrol af årsopgørelse

Forsikring

- behandling af skadesanmeldelser

Advokater

- testamenter
- fremtidsfundmagt
- kontrakter
- konkurser
- virksomhedsopkøb

Revisorer

- årsregnskab

Kommunal planafdeling

- byggesagsbehandling

Udviklingen er stadig i sin spæde start. I 2019 så man AI-lookalike systemer i brug. I 2022 blev ChatGPT introduceret, og i dag går det meget hurtigt med lanceringen af nye AI-systemer.

Boston Consulting har i år lavet en undersøgelse der viser, at 81% af de adspurgte CEO's mener, at AI vil have stor betydning fremover. 53% har allerede implementeret noget. Generelt er vurderingen dog, at det ikke går så hurtigt som man forventede, da ChatGPT blev introduceret i efteråret 2022.

AI kan automatisere serviceydelser (selvbetjening) og overflødiggøre arbejdskraft, men bliver mest brugt internt i virksomhederne til at øge de professionelles kompetencer og kvalitet.

Det er i samfundets interesse, at der indføres AI indenfor professionelle servicefunktioner, da der kan spares arbejdskraft på simple funktioner. Dette vil give mulighed for at lettere at kunne betynde mere avancerede funktioner.

Mere automatiseret service vil alt andet lige resultere i mere velfærd. Eksempel herpå er læger, der vil kunne spare en del tid ved brug af AI.

Samfundet er i gang med udvikling af regelsæt og fastlægge reguleringer for brug af AI. Bl.a. pågår der et stort arbejde til sikring af borgernes integritet. Her er fokus på

- forbudte former for AI

- forbud mod manipulering
- forbud mod udnyttelse af sårbarhed

Argumenterne for at indføre professionel service via AI er

- teknologien gør det muligt
- effektivisering - spare knappe ressourcer
- professionelle kompetencer øges
- mulighed for dobbelt kontrolsystem hvor relevant – ex. menneske/maskine (fly)
- forbedring af ydelserne for brugerne (hurtigere, bedre)

Implementering er i fuld gang - Teknologien og algoritmerne er til rådighed.

Boston Consulting siger/mener, at virksomhederne bruger

- 10% af ressourcerne på algoritmer
- 20% på databaser og
- 70% på personaletransformation

Arbejdskraftens kompetencer kan pt. ikke følge med udviklingen, så selvom teknologien er der, så går det langsomt.

Eksempler på udvikling og implementering

Skat - CVR-registrering af nye virksomheder

- stort arbejde med indsamling af data - finde mønstre. Tidligt blev det udført af erfarent personale. Nu kan beslutningsgrundlaget udarbejdes af AI, der herefter lægger det op til sagsbehandlerne.
- effektivisering, færre timer brugt på rutinearbejde.

Advokatvirksomhed - konkurser og virksomhedsopkøb

- information om, hvilke værdier (til kreditorer), der skal indsamles. Kompleks opgave.
- information og analyse af pengekonti, pengeoverførsler (navne) mm.
- ved virksomhedsopkøb skal der foretages informationssøgning vedr. virksomhedens historik bagud i tid. Tidligere blev dette gravearbejde udført af advokatfuldmægtige, senere igen af jurastuderende, så af gymnasieelever og nu af AI.

En af udfordringerne, der opstår som følge af brugen af AI, er at sikre at kommende jurister har tillært sig basale advokatfærdigheder i fuldmægtigtiden.

Akuttelefonen - fødeafdeling/1813

- gravide ringer ind med symptomer. Kan være alvorlige eller ikke. AI analyserer stemmer i opkald - hjælper derved læge/jordemoder, som tager stilling.

Ulempen er også her, at kommende jordemødre ikke selv bliver i stand til at beslutte på baggrund af egne erfaringer.

Generelt er servicereation vigtig for kunder, borgere og klienter, Det har betydning for tilfreds-
den.

Spørgsmål til overvejelser inden anvendelse af AI besluttet

- hvilken betydning har det at blive betjent af en AI-funktion
- hvad stoler man mest på – en AI-funktion eller et menneske
- hvad med ansvar hvis noget går galt
- hvad med omkostningerne

Den mest professionelle anvendelse af AI oplever kunderne /borgerne/klienterne ikke – det bruges til internt brug som underlag for beslutningsgrundlag.

Generelt er nogen brug af AI accepteret - det er dog meget aldersbestemt

Firmaet Aatos, har lavet et system til oprettelse af en fremtidsfuldmagt til en pris på 399 kr. se link: fremtidsfuldmagt.dk.aatos.app.

For dette beløb kan man få lavet en fremtidsfuldmagt på baggrund af besvarelse af et antal spørgsmål.

Tilsvarende er det muligt at få lavet et AI genereret testamente, men stoler man på et AI genereret testamente?

En livlig diskussion udspandt sig omkring hvorvidt man generelt stoler på AI.

Et stort og pt. uløseligt problem er ansvarsplaceringen, hvis et AI genereret dokument er fejlbehæftet.

Meget spændende og meget konkret.

Efter pausen gik vi over til den gode gamle disciplin – **gruppearbejde** – og arbejdede med 4 spørgsmål:

- vil I snakke med en chatbot?
- vil I lade en robot lave en fremtidsfuldmagt for et honorar på 500 kr.?
- vil I anvende AI til egen selvbetjent sygdomsdiagnose?
- vil I være bange for misbrug af jeres adfærd og data ved brug af ChatGPT?

En livlig afrapportering, som ikke mandede ud i noget konkret.

Som udgangspunkt så må man forvente et pres fra det offentlige på øget anvendelse af AI grundet i mangel på arbejdskraft generelt.

Formanden takkede Jon for et meget engagerende foredrag og konstaterede at vi alle er i et læringsforløb.

På **næste møde**, om 14 dage, kommer borgmester Sofia Osmani. Formanden efterlyste spørgsmål. Disse skal fremsendes hurtigt til foreningen.

Udflugter i næste uge:

4 ledige pladser til udflugten til KMC 28.5

28.5 EU huset: Her er 1 på venteliste

29.5 EU huset: Her er der 8 ledige pladser