

Asbjørn Ammitzbøll Flügge, Ph.d.-studerende, Datalogisk Institut ved Københavns Universitet  
Kontakt: [awaf@di.ku.dk](mailto:awaf@di.ku.dk) // +45 20637446

## **Erfaringer og forskning fra digitalisering i jobcentre**

Att. Beskæftigelsesudvalget (BEU)

Jeg ønsker foretræde for BEU for at dele perspektiver fra min forskning til at oplyse debatten om fremtidens beskæftigelsesindsats.

Igennem de sidste tre år har jeg igennem mine PhD-studier primært undersøgt to ting: 1) hvordan jobcentrene omstillede sig fra fysiske til telefoniske samtaler under Covid19 og 2) hvordan sagsbehandlere oplever at arbejde med algoritmiske værktøjer til profilering lediges risiko for langtidsledighed. Begge dele er relevante at have med i diskussionen omkring lukning af jobcentrene, og hvad der skal komme bagefter, da bl.a. KL ser øget digitalisering som en del af fremtidens beskæftigelsesindsats.

Vedhæftet er 2 fagfælle bedømte og publicerede artikler (på engelsk), samt 1 rapport (på dansk, ikke fagfælle bedømt).

Kort opsummering af resultaterne:

Studie 1: I dette studier undersøgte vi igennem en workshop med socialrådgivere samt interviews med sagsbehandlere fra et kommunalt jobcenter, deres perspektiver og holdninger til brugen af algoritmer til beslutningsstøtte i sagsbehandling. Artiklen viser, at jo mere simpel en beslutning er, dets mere må en algoritme/computer-værktøj være inde over og støtte sagsbehandlerne eller automatisere den, eksempelvis indhente en lægeerklæring. Udfordringen er, at der kan være omstændigheder (eksempelvis relation mellem sagsbehandler og ledig) der gør, at noget der på papir ligner en simpel beslutning, faktisk er kompleks og svær at afgøre, hvornår og hvordan den bedst træffes.

Studie 2: I dette studier undersøgte vi igennem interviews med sagsbehandlere fra tre kommunale jobcentre, samt feltobservationer i et af det tre, hvordan sagsbehandlerne omstillede deres arbejde i perioden under og efter Covid19. Helt konkret finder studiet, hvilke fordele og ulemper der er for ledige og sagsbehandlere ved fysiske samtaler i forhold til telefoniske samtaler.

Studie 3 (ikke fagfælle bedømt): I dette studie undersøgte vi igennem interviews med sagsbehandlere og observationer af deres arbejdspraksis, hvordan de anvendte et digitalt/AI-værktøj til profilering af nyledige dagpengemodtagers risiko for langtidsledighed. Værktøjet kaldte ASTA/LTU'en, er udviklet af it-virksomheden Schultz der er den største leverandør af fagsystemer til kommunale jobcentre (+60 kommuner). Vores undersøgelse viser, at sagsbehandlerne ikke fandt værktøjet værdifuldt, bl.a. pga. udfordringer med gennemsigtighed og forklarlighed. Derfor valgte jobcentret efter vores undersøgelse at stoppe med at bruge værktøjet, ligesom at Schultz helt har trukket værktøjet tilbage efter en udtalelse fra Datatilsynet der sår tvivl omkring hjemlen til brugen af profilafklaringsværktøjer på beskæftigelsesområdet.

Studierne er vedhæftet.

- Studie 1: Street-level algorithms and AI in Bureaucratic Decision-Making: A Caseworker Perspective (2021)
- Studie 2: The Role of Physical Cues in Co-located and Remote Casework (2022)
- Studie 3: Er du grøn? Algoritmer til beslutningsstøtte i det offentlige (2022).