



2022

# Er du grøn? Algoritmer til beslutningsstøtte i det offentlige

En kvalitativ undersøgelse af sagsbehandlernes praksis og brug af ASTA til profilering af nyledige dagpengemodtagere

Asbjørn Ammitzbøll Flügge, Datalogisk Institut, Københavns Universitet  
Naja Holten Møller, Datalogisk Institut, Københavns Universitet  
Thomas T. Hildebrandt, Datalogisk Institut, Københavns Universitet  
Henrik Palmer Olsen, Det Juridiske Fakultet, Københavns Universitet

# Indholdsfortegnelse

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Forord</b> .....                                                                        | <b>2</b>  |
| <b>En forundersøgelse og "letvægts-audit" af ASTA</b> .....                                | <b>4</b>  |
| <b>Fakta om ASTA og andre typer ledighedsalgoritmer</b> .....                              | <b>7</b>  |
| <b>Sagsbehandlernes arbejdsgang</b> .....                                                  | <b>9</b>  |
| Betydningen af COVID-19 for sagsbehandlernes arbejdsgang .....                             | 12        |
| <b>Foreløbige erfaringer med brug af ASTA<br/>i Lyngby-Taarbæk Kommune jobcenter</b> ..... | <b>13</b> |
| Brug af ASTA i praksis .....                                                               | 13        |
| Fire konkrete eksempler på udfordringer .....                                              | 16        |
| Værdien af ASTA til understøttelse af sagsbehandling .....                                 | 18        |
| Risiko ved ASTA for tab af faglighed .....                                                 | 19        |
| <b>Opsummering</b> .....                                                                   | <b>20</b> |
| <b>Særlig tak til</b> .....                                                                | <b>21</b> |
| <b>Litteraturliste</b> .....                                                               | <b>22</b> |
| <b>Bilag 1 – variabler i ASTA</b> .....                                                    | <b>23</b> |
| <b>Bilag 2 – dialogspørgsmål</b> .....                                                     | <b>25</b> |

# Forord

Denne rapport er udarbejdet som en del af forskningsprojektet PACTA (Public Administration and Computational Transparency in Algorithms), og bidrager med en undersøgelse af hvordan en teknologi (algoritmer til profilering af ledige), som bliver stadig mere udbredt, anvendes i sagsbehandlerpraksis. Undersøgelsen er støttet af Det Frie Forskningsråd, og foretaget i samarbejde med Lyngby-Taarbæk Kommune. Rapporten har to formål: For det første formidler rapporten resultater af en kvalitativ undersøgelse af sagsbehandleres (S1-S4) oplevelse af at arbejde med ASTA - et profilværktøj til beslutningsstøtte der vurderer nylediges risiko for langtidsledighed. Forskningsprojektet PACTA har et mål om at bidrage med forskningsbaseret viden om og til praksis: her via de kommuner som lige nu tester ASTA og andre former for algoritmer til beslutningsstøtte. Undersøgelsen har fokus på hvordan sagsbehandlerne forstår og oplever brugbarheden af ASTA. Formålet er at belyse ASTA's rolle og funktion i kontekst af de konkrete sagsgange i kommunen og derigennem også at afdække vilkårene for brug af systemet. For det andet er formålet at give den brede offentlighed en bedre forståelse af algoritmer som bruges i den offentlige forvaltning, her illustreret gennem brugen af ASTA. Algoritmer til at profilere ledige borgers risiko for langtidsledighed er, eller har været, i brug i en stribe europæiske lande, herunder Sverige, Holland, Tyskland, Irland og Frankrig

(Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering, 2014) samt Estland, Belgien, og Polen (AlgorithmWatch, 2020). I Danmark anvendes en lignende algoritme ”STAR-algoritmen”, som er implementeret nationalt på Jobnet.dk, og den er ligeledes et profilværktøj til vurdering af risiko for langtidsledighed (Seidelin et al. 2022). ASTA er taget i brug i en række kommuner, herunder i Lyngby-Taarbæk Kommune siden december 2020. Konkret beregner ASTA risikoen for langtidsledighed for den enkelte ledige, som kan være hhv. høj, middel og lav, som jobcentret i Lyngby-Taarbæk Kommune ofte omtaler som rød (høj), gul (middel) og grøn (lav). Den bagvedliggende maskinlæringsmodel er beskrevet i overordnede træk i denne rapport ved de 50 variable (Bilag 1), som var implementeret på tidspunktet for undersøgelsen 2021. IT-virksomheden Schultz, der udvikler værktøjet, har uafhængigt af denne undersøgelse revideret modellen, således at antallet af variable forventes at blive skåret ned til 30 variable (Schultz, 28.10.21).

De foreløbige tilbagemeldinger fra sagsbehandlerne, som har bidraget til den kvalitative undersøgelse, er opsummeret i nedenstående fire punkter. Det er vigtigt at påpege, at punkterne adresserer sagsbehandlerens oplevelser af ASTA i forhold til deres egne subjektive erfaringer. Det ligger uden for denne rapport's formål og sigte at konkludere på årsagerne.

**For det første** oplever sagsbehandlerne, at antallet af borgere, som ASTA kategoriserer som hhv. i lav, middel og høj risiko, ikke stemmer overens med hvor mange borgere, der ifølge sagsbehandlerne egne erfaringer kommer hurtigt i job.

**For det andet** oplever sagsbehandlerne, at der er sager, hvor de ikke kan forklare, hvorfor borgerne bliver risikovurderet, som de gør.

**For det tredje** oplever sagsbehandlerne (og ledelsen), at de ikke er vidende om, hvor præcis ASTA er m.h.t. risikovurderingen af borgere.

**For det fjerde** oplever sagsbehandlerne, at der er nogle af de 50 variable som ASTA vurderer ud fra, der ikke er gennemsigtige (dvs. deres betydning for vurderingen er uklar), og i visse tilfælde i forhold til deres egne erfaringer er irrelevante.

Det er ikke givet, at oplevelserne skyldes fejl i den vurdering ASTA laver. De kan f.eks. også skyldes, at sagsbehandlerne ikke er klædt godt nok på til at anvende værktøjet, eller at der mangler funktionalitet eller elementer, der kan øge sagsbehandlerens tillid til værktøjets vurderinger - særligt i de tilfælde, hvor vurderingerne afviger fra sagsbehandlerne egne erfaringer. Det ligger udenfor denne undersøgelse at konkludere på, om ASTA påvirker sagsbehandlerne skøn, men ifølge sagsbehandlerne egne udsagn lader det ikke til at være tilfældet. Ligeledes kan vi ikke konkludere, om ASTA er bedre eller dårligere til at forudsige borgernes risiko for langtidsledighed end sagsbehandlerne.

# En forundersøgelse og "letvægts-audit" af ASTA

Som en del af PACTA<sup>1</sup>, og i samarbejde med Lyngby-Taarbæk Kommune, er undersøgelsen af sagsbehandlernes brug af ASTA inspireret af gryende forskning indenfor "cooperative audits" (Wilson et al. 2021). Helt grundlæggende er pointen i "cooperative audits" samarbejde som den primære strategi til at sikre en ansvarlig brug af algoritmer. Der er ikke tale om en audit i denne rapport, hvor udgangspunktet har været at beskrive sagsbehandlernes oplevelse med ASTA og rapporten bidrager dermed med de første erfaringer med beslutningsstøtte fra et praksisperspektiv. Et oplagt næste skridt er at lave en audit på den bagvedliggende maskinlæringsmodel – også som et bidrag til den større debat, der pågår for øjeblikket om muligheden for at bruge "sandkasser" - såkaldte testmiljøer - til at sikre demokratiske værdier, som ét bud på en Europæisk tilgang<sup>2</sup>. Således har Schultz, også løbende bidraget til nærværende undersøgelse, blandt andet med interviews (Schultz, 27.04.21 og Schultz, 28.10.21), samt løbende dialog, hvilket har været vigtigt for at forstå algoritmen.

Selve undersøgelsesdesignet har haft fokus på kvalitativt at beskrive eksempler på sagsbehandlernes daglige arbejde med at "risiko-vurdere" nyledige dagpengemodtagere, og tager ligesom lignende undersøgelser et praktiker-perspektiv (Flügge et al., 2021). Fokus i udvælgelsen af eksempler til denne rapport er at skabe en bedre forståelse af faktorer, som sagsbehandlerne oplever som centrale for værdien ved værktøjet i det daglige arbejde. Som sådan kan undersøgelsen i samarbejde med Lyngby-Taarbæk Kommune bruges som en "exemplifying" case (Bryman 2016). Eksemplerne i rapporten kan med andre ord danne baggrund for dialog og en bedre og mere en rig forståelse af både omstændighederne og konteksten for anvendelse af den type beslutningsstøtte i den offentlige sektor, hvor skøn spiller en vigtig rolle (Saxena et al., 2021). Skønnet er vigtigt i forhold til jobcentre, fordi de beslutninger der træffes, skal tage højde for individuelle forhold, som kan variere betydeligt i gruppen af nyledige (Petersen et al., 2020). Beskæftigelsesområdet er lovmæssigt et komplekst område. Helt centralt for jobcentrenes arbejde er LAB-loven (Lov en aktiv beskæftigelsesindsats<sup>3</sup>), men beskæftigelsesområdet er også omfattet af regler om bl.a. dagpenge, kontanthjælp, førtidspension, samt forvaltnings- og serviceloven. Derudover er lovgivningen på dette område ændret årligt gennem politiske aftaler

1 <https://jura.ku.dk/icourts/research/pacta/>

2 <https://pro.ing.dk/datatech/holdning/ansvarlig-ai-kraever-oeget-samarbejde-om-udvikling-og-audit-af-algoritmer>

3 <https://star.dk/reformer/forenkling-af-beskaeftigelsesindsats/love-bekendtgoerelser-og-vejledninger-for-aftalen-om-en-forenklet-beskaeftigelsesindsats/>

de seneste 20 år<sup>4</sup>. Det tilføjer et ekstra lag af kompleksitet i udviklingen af algoritmer til denne type af politisk ledede organisationer, som jobcentrene er.

Jobcentret i Lyngby-Taarbæk Kommune er i en ”pilotfase”, hvor man har afprøvet ASTA siden december 2020 for at kunne danne sig erfaringer om værktøjet i praksis, og for derefter at tage stilling til, om jobcentret vil fortsætte med at anvende værktøjet. Dette har ligeledes været en vigtig ramme for samarbejdet med kommunen om undersøgelsen. Undersøgelsen har taget udgangspunkt i følgende forskningsspørgsmål:

- Hvilken rolle spiller ASTA i sagsbehandlerne daglige arbejde, og hvilken værdi- og udfordringer oplever sagsbehandlerne ved brugen af værktøjet i arbejdet med at vurdere nyledige dagpengemodtagere?

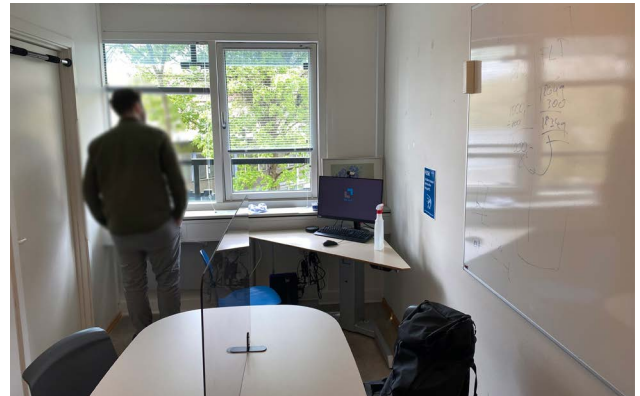
Ledelsen på jobcentret i Lyngby-Taarbæk Kommune har ikke været omdrejningspunktet for undersøgelsen, men den har bidraget med baggrundsviden om implementeringen af ASTA. Blandt andet beskriver ledelsen formålet med ASTA som: ”Langt hurtigere at finde ud af, hvad det er for en indsats, den enkelte borger har behov for” (Leder, 27.10). På den måde kan man fra et ledelsesperspektiv ideelt set understøtte en bedre allokering af ressourcer. På den ene side, så man ikke ”spilder” ressourcer på de ledige, der selv kommer i arbejde inden for 3 måneder, og på den anden side, så der er ressourcer til de borgere, der har behov for en ekstra indsats. I det ligger også at sikre rettidighed i samtalerne (6 samtaler i de første 6 måneders ledighed), da kommunen ifølge ledelsen, inden ASTA blev implementeret, ikke afholdt nok samtaler med ledige borgere grundet ressourcemangel, som blandt andet skyldtes sygdom blandt personalet (S3, 11.01.22).

### Indsamling- og analyse af data

I alt baserer undersøgelsen sig på 16 interviews med 4 sagsbehandlere (S1-S4) i perioden maj - oktober 2021, enten ”in situ” som en del af observationer (10 timer) af sagsbehandlerne daglige arbejde i jobcentret i Lyngby-Taarbæk Kommune eller som video-/telefoninterviews på grund af COVID-19 restriktioner. De 4 sagsbehandlere arbejder alle med forsikrede nyledige (dagpengemodtagere), og de er udvalgt af jobcentret Lyngby-Taarbæk Kommune. Sagsbehandlerne har alle arbejdet i jobcentret i mere end 2 år og har flere års erfaring (2 år – 20 år).

Indsamling og analyse af data er foregået sideløbende. Det overordnede spørgsmål for forskningsprojektet PACTA er ”transparens” i det offentlige brug af algoritmer. Analysearbejdet trækker på interpretive metoder (Olson and Kellog, 2014), dvs. at feltnoter, citater og lign., er brugt til at underbygge forskellige temaer, som danner baggrund for analysen, eksempelvis sagsbehandlerne brug af variable.

4 <https://bm.dk/arbejdsomraader/politiske-aftaler/politiske-aftaler/>



Billeder fra det fysiske jobcenter er bragt med tilladelse.

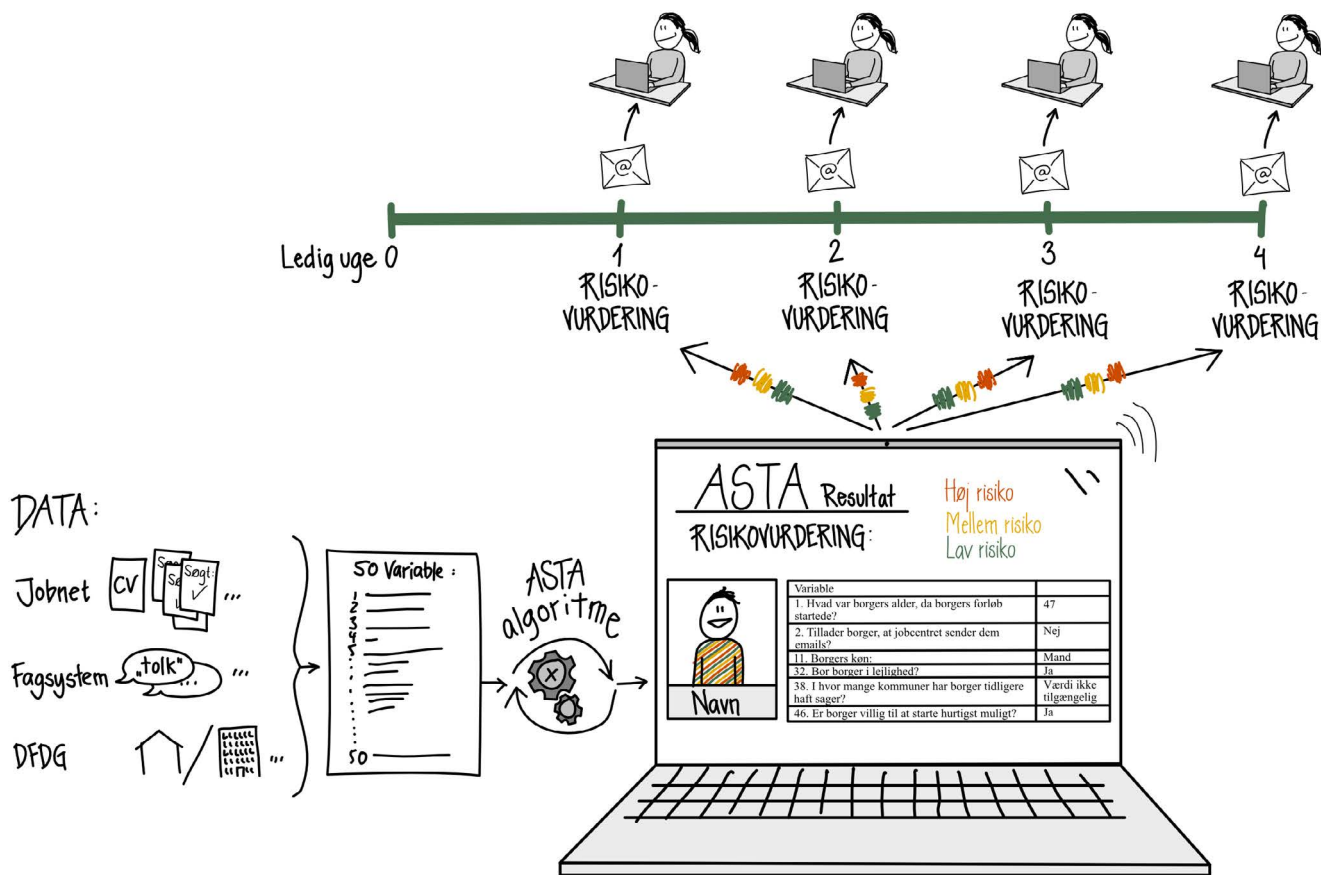
Da ledelsen i jobcentret i Lyngby-Taarbæk Kommune har udpeget de fire sagsbehandlere til at deltage, er det svært at sikre den enkeltes anonymitet. Vores overvejelser om validering af resultaterne har især taget udgangspunkt i vigtigheden af, at sagsbehandlerne skulle kunne ytre sig frit. Derfor, for at sikre størst mulig frihed til at ytre sig og tryghed for sagsbehandlerne, er citater anonymiseret i rapporten som S1-S4. De fire sagsbehandlerne har undervejs haft mulighed for at kommentere på, om eksempelvis ordlyden i et citat ville bryde anonymiseringen. Først efter sagsbehandlerne har haft mulighed for at gennemlæse og kommentere et færdigt udkast af rapporten, er resultaterne delt med ledelsen. Schultz har, udover løbende dialog, bidraget med kommentarer til foreløbige udgaver af rapporten efter undersøgelsen var afsluttet.

# Fakta om ASTA og andre typer ledighedsalgoritmer

ASTA kan betegnes som en AI-komponent til beslutningsstøtte, og er et eksempel på det som med en fællesbetegnelse kan kaldes ”ledighedsalgoritmer” (Flügge et al., 2021). Det er en komponent som kan tilkøbes som en del af sagsbehandlingssystemet Fasit (udviklet af Schultz) som anvendes i jobcentre. Ca. 2/3 af landets jobcentre anvender Fasit som deres fagsystem. Kun i de kommuner der har tilkøbt ASTA, laver algoritmen en automatisk risikovurdering af borgerens risiko for langtidsledighed. Algoritmen laver en statistisk udregning af sandsynligheden for langtidsledighed, og der er derfor også en vis usikkerhed forbundet med risikovurderingen. Vurderingen bliver lavet på baggrund af den maskinlæringsmodel, som i 2021 baserede sig på 50 variable om borgeren (Bilag 1). ASTA indhenter automatisk data fra blandt andet kommunens fagsystem og Det Fælles Data Grundlag<sup>5</sup>. I alt laver ASTA fire risikovurderinger pr. borger (høj, middel, lav) – én hver uge i de første fire ugers ledighed - som automatisk bliver lagt på borgerens sag. Når ASTA har lavet en ny risikovurdering, modtager den tilknyttede sagsbehandler en besked om, at der er en ny risikovurdering på borgeren, som illustreret i *Figur 1*.

5 <https://star.dk/it/saadan-arbejder-vi-med-it-i-styrelsen/oversigt-over-digitale-platformer-for-eksterne-brugere/styrelsen-for-arbejdsmarked-og-rekrutterings-webservices-og-wiki/webservices-til-dfdg-det-faelles-datagrundlag/>





**Figur 1**

Figuren viser at ASTA på baggrund af data fra forskellige systemer og 50 variable kommer med en risikovurdering (høj, middel, lav), som lægges på borgerens sag og sendes til sagsbehandleren tilknyttet borgerens sag. Konkret beregner maskinlæringsmodellen en risikoscore ud fra statistiske mønstre på tværs af ledige borgere, via historiske data om ledighed, sat i forhold til den enkelte borgers data.

Udover ASTA kan sagsbehandleren ligeledes få information om en borgers risiko for langtidsledighed via Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekrutterings (STAR) profilafklaringsværktøj, som er et andet eksempel på en ledighedsalgoritme (Seidelin et al., 2022).

- For både STAR og ASTA gælder, at den ledige modtager en række informationer fra jobcentret, når man melder sig ledig på Jobnet.dk om, at der indhentes information til brug for sagsbehandlingen.
- Konkret adskiller STAR-algoritmen sig fra ASTA ved i udgangspunktet at være frivillig at bruge for den ledige og sagsbehandleren. Forudsætningen for STAR algoritmen er, at borgeren aktivt besvarer 10 spørgsmål i et spørgeskema på Jobnet.dk, som ligger til grund for beregningen af risikoen for langtidsledighed.

Hos ASTA beregnes den lediges risiko automatisk på baggrund af data allerede tilgængelig i diverse systemer (fagsystem, Det fælles datagrundlag, mv.) og kategorierne for algoritmens profilering er høj (rød), middel (gul), lav (grøn) risiko for langtidsledighed, hvor kategorierne i STAR-værktøjet er i risiko eller ikke i risiko. Langtidsledighed er defineret ved, at en borger har været ledig i minimum 80% af tiden i en periode på 52 uger (Danmarks Statistik, 2020).

# Sagsbehandlernes arbejdsdag

I jobcentret i Lyngby-Taarbæk Kommune har sagsbehandlernes adgang til at kunne bruge ASTA som supplement til deres fagprofessionelle skøn i arbejdet med nyledige dagpengemodtagere. Ledige kan i udgangspunktet visiteres til nedenstående kategorier<sup>6</sup> per 01/01/2020 (nedenfor), og det er i den forbindelse vigtigt at bemærke, at ASTA kun er afprøvet i gruppen af nyledige dagpengemodtagere (6.1).

## Almindelige ydelser

- 6.1. Dagpengemodtagere
- 6.2. Jobparate over 30 år
- 6.3. Aktivitetsparate over 30 år
- 6.4. Uddannelsesparate under 30 år
- 6.5. Aktivitetsparate under 30 år

## Særlige ordninger

- 6.6. Sygedagpengemodtagere
- 6.7. Personer i jobafklaringsforløb
- 6.8. Personer i ressourceforløb
- 6.9. Personer visiteret til fleksjob m.v.
- 6.10. Revalidender
- 6.11. Førtidspensionister

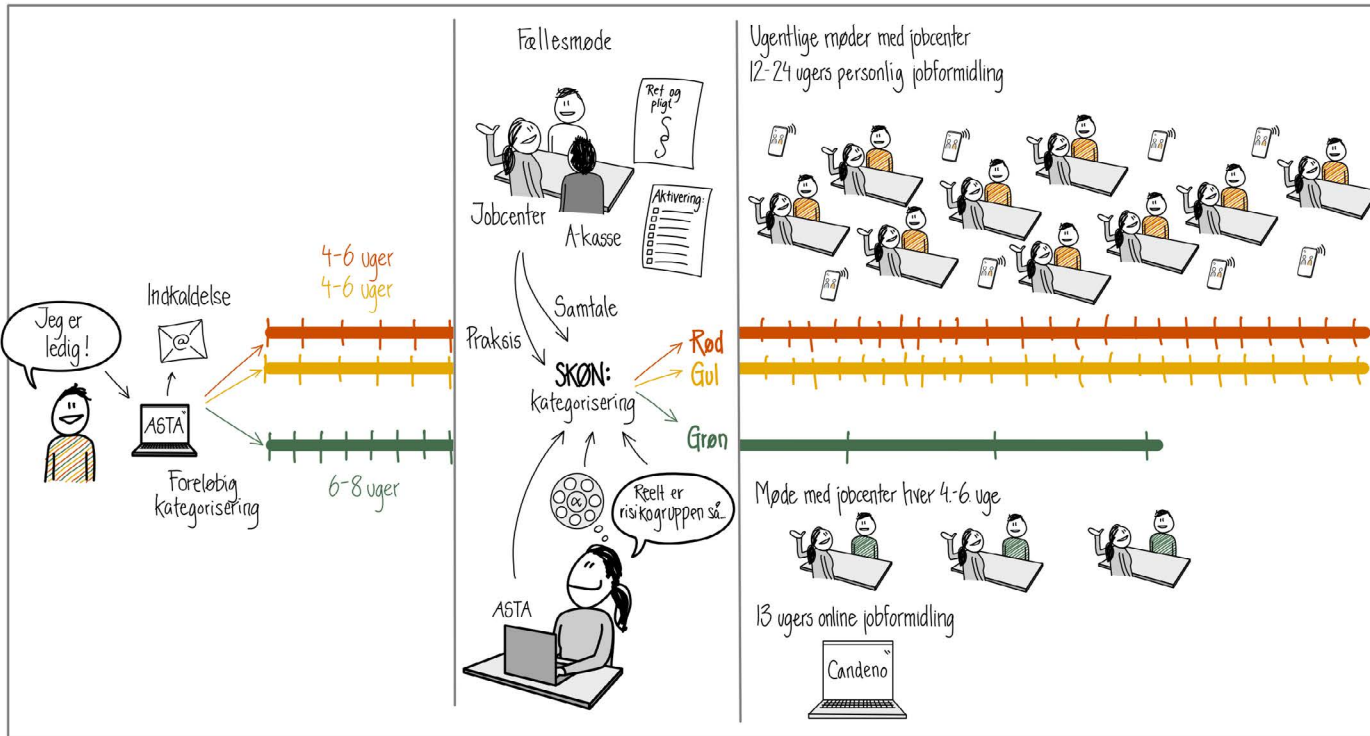
## Ordninger uden ydelse som udgangspunkt

- 6.12. Selvforsørgende
- 6.13. Unge under 18 år

<sup>6</sup> <https://www.cabiweb.dk/media/3016/onepager-maalgrupper-til-print-08082019.pdf>

I forbindelse med implementering af ASTA er den lokale arbejdsgang i jobcentret for håndtering af gruppen af nyledige dagpengemodtagere (6.1) ændret således, at borgere som udgangspunkt skal vurderes ud fra ASTA's anbefaling. Det har betydning for to forhold. For det første, hvornår borgerne indkaldes til de første samtaler med jobcentret og for det andet, hvilken aktivering borgeren får tilbudt efter 1. samtale med jobcentret. Borgere i lav risiko tilknyttes et onlineaktiveringsforløb på den digitale platform Candeno, et digitalt værktøj med fokus på jobsøgning og CV-optimering. Borgere der vurderes i middel eller høj risiko henvises til en personlig jobformidler som aktivering, hvor de, jf. arbejdsgangen, skal have en samtale per uge. Både Candeno og personlig jobformidler regnes som aktiveringsforløb, der dermed gør det muligt, at jobcentret kan overholde aktiveringskravet, som skal indfries inden for seks måneder.

Det første møde man som ledig har med jobcentret er en "fællessamtale" hvor borgerens A-kasse også kan være med. Ofte deltager A-kassen dog ikke, da A-kassen inden da allerede har haft et møde med borgeren, eksempelvis et fælles informationsmøde for nyledige medlemmer hos A-kassen. Hvornår borgeren bliver indkaldt til dette møde i jobcentret, afhænger af ASTA's risikovurdering. Er borgeren i kategorierne middel eller høj, altså gul eller rød, indkaldes borgeren efter 4-6 uger. Er borgeren i kategorien lav, dvs. grøn, indkaldes borgeren efter 6-8 uger. I praksis bliver de "grønne" ofte indkaldt tidligere end de 6-8 uger hvis der er "plads i kalenderen" (S3, 11.01.22). Det er altså ASTA's vurdering, der i de første ugers ledighed afgør, hvornår borgeren bliver indkaldt til fællessamtalen med jobcenteret, hvor det er frivilligt for A-kassen at deltage. Det er på dette møde, 1. samtale, at sagsbehandlerne i udgangspunktet skal lave en helhedsvurdering af borgeren på baggrund af samtalen med borgeren og ASTA's vurdering. Arbejdsgangen er beskrevet ud fra interviews med de fire sagsbehandlere, og illustreret i *Figur 2*. Afhængigt af den konkrete sag kan der være afvigelser fra arbejdsgangen.



**Figur 2** illustrerer arbejdsgangen og samspillet mellem ASTA og sagsbehandlerens vurdering. Fra ASTA's risikovurdering, der afgør hvornår borgerne bliver indkaldt, samt hvilken aktivering af borgerne i udgangspunktet bliver tilbudt. For gule og røde er det personlig jobformidling, som er et regulært mødeforløb med ugentlige samtaler. Borgere i grøn tilbydes Candeno, et online aktiverings- og jobsøgningsforløb. Denne vurdering sker i udgangspunktet på det 1. møde mellem borger og jobcenter.

Nyledige dagpengemodtagere, der efter 1. møde vurderes som værende grønne, altså i lav risiko, af sagsbehandlerne, bliver som allerede nævnt ovenfor, tilknyttet et online aktiveringsforløb i det digitale værktøj Candeno. Hvis sagsbehandleren på dette møde vurderede borgerne som værende i lav risiko, så kunne de sætte en indkaldefrist på 3 måneder, da jobcentret forventer, at dem der har en lav risiko, også er dem der selv finder et arbejde indenfor 3 måneder. I praksis har dette dog ikke været tilfældet. Borgerens indkaldefrist, altså hvornår de senest selv skal booke næste møde med jobcentret, er oftere sat til 6-8 uger. Det skyldes ifølge S3, at der ikke altid er tid til at tale om aktivering på første møde hvor A-kassen kan deltage, hvorfor 3 måneder frem til næste møde er for lang tid (S3, 11.01.22). S4 påpeger også, at på dette møde får borgeren en række informationer om bl.a. rettigheder og pligter, og der er derfor ikke altid tid til at tale om aktivering.

Derfor er det i nogle tilfælde først på 2. samtale, at sagsbehandlerne vurderer hvilken aktivering borgeren vil have størst gavn af (S4, 17.01.22). For borgere i middel eller høj risiko sættes fristen for selvbooking efter 1. samtale i udgangspunktet til 2 uger.

*Hvis sagsbehandlerne er uenige i ASTA's vurdering, er det sagsbehandlerne egen vurdering, der afgør det videre forløb efter 1. samtale*

Hvis sagsbehandlerne er uenige i ASTA's vurdering, er det sagsbehandlerne egen vurdering, der afgør det videre forløb efter 1. samtale. En borger vurderet som "middel risiko" kan derfor godt tilknyttes online aktiverings- og jobsøgningsforløbet, hvis sagsbehandleren ud fra sin helhedsvurdering mener, at det vil være mere relevant for borgeren end personlig jobformidler.

#### **Betydningen af COVID-19 for sagsbehandlerne arbejdsgang**

Grundet COVID-19 blev de fysiske møder mellem de ledige og deres sagsbehandlere i en periode (april 2020) erstattet af telefoniske møder. Efterfølgende har der været flere perioder, hvor de ledige skulle møde fysisk op på jobcentret, men i det meste af april 2020 til januar 2022, har møder i udgangspunktet været telefoniske.

# Foreløbige erfaringer med brug af ASTA i Lyngby-Taarbæk Kommunes jobcenter

I den resterende del af rapporten beskrives undersøgelsens resultater, herunder hvordan sagsbehandlerne brug af ASTA ved håndtering af nyledige dagpengemodtagere er forandret. Ud fra interviews med sagsbehandlerne fremgår det, at ASTA anvendes til beslutningsstøtte som et supplerende værktøj til deres faglige vurdering.

## Brug af ASTA i praksis

Med introduktionen af ASTA ændrede jobcentret arbejdsgangen for, hvordan man arbejder med nyledige dagpengemodtagere. I udgangspunktet er dagpengemodtagere (6.1) jobparate, og derfor er der ikke fokus på eksempelvis den lediges helbredsudfordringer, medmindre disse er tydelige eller borgerne selv nævner det under de første samtaler. I arbejdsgangen skal sagsbehandlerne med det samme foretage en helhedsvurdering af borgeren, med særligt fokus på borgerens risiko for langtidsledighed.

Helhedsvurderingen understøttes af ASTA, da en variabel som eksempelvis helbredsudfordringer er en del af de 50 variable (Bilag 1), der ligger til grund for risikovurderingen. Sagsbehandlerne kan altid (men er ikke forpligtede til) overveje de 50 variabler for at vurdere om en borger, der eksempelvis står som rød, og som sagsbehandlerne ville forvente var grøn, har nogle helbredsudfordringer registreret i fagsystemet (variabel nr. 12). Arbejdsgangen indebærer derfor, at sagsbehandlerne: ”tager aktivt stilling til, om de er enige med ASTA. Det betyder også, at de skal tage stilling til, hvad er det her for en type borger” (Leder, 27.10). Med det menes der, om sagsbehandleren vurderer, om borgeren selv og hurtigt finder et job, eller om borgeren måske har brug for mere hjælp til at finde et job. ASTA skal derfor være beslutningsunderstøttende for sagsbehandlerne i deres vurdering af, hvilket aktiveringsforløb borgeren tilbydes som aktivering. Samtidigt betyder det, at de borgere der er i den grønne kategori, får en længere frist for booking af næste møde

– typisk 6-8 uger. Borgere i den gule eller røde kategori får en indkaldefrist på ca. 2-4 uger (se Figur 2).

//  
Jeg kigger jo på den... det er indgroet i mig... jeg bruger den mere som en bekræftelse eller det modsatte på, om jeg er enig"

De interviewede sagsbehandlere bruger ASTA som en del af deres daglige arbejde, viser undersøgelsen. Med det mener vi, at sagsbehandlerne alle giver udtryk for, at de orienterer sig i fagsystemet, om risikovurderingen af borgeren, og hvad denne er - inden eller både inden og umiddelbart efter en samtale med borgeren. S3 siger: "Jeg kigger jo på den... det er indgroet i mig... jeg bruger den mere som en bekræftelse eller det modsatte på, om jeg er enig" (S3, 26.10.21). S4 siger "Det eneste jeg kigger på er, om der er en og hvad den er" (S4, 26.10.21). Sagsbehandlerne ser altså på risikovurderingen, eksempelvis "borgers navn – Middel Risiko", men dykker i udgangspunktet ikke ned i de enkelte variable. Det er der flere årsager til. Først og fremmest er det ikke en del af arbejdsgangen at danne sig et overblik over hver enkelt variabel. For det andet beskriver f.eks. S1, at de ikke har fået noget at vide om, hvordan de skal bruge hver enkelt variabel. S4 forklarer under vores gennemgang af de 50 variable, at det er første gang S4 rigtigt forholder sig til dem. Sagsbehandlerne orienterer sig om ASTA's vurdering, fordi det er en del af deres arbejdsgang. S2 tilføjer, efter at have læst første udkast af rapporten, at man som sagsbehandler: "Slet ikke har tid til at gennemgå 50 variable" (S2, 11.01.22). Sagsbehandlerne skal inddrage risikovurderingen af borgerne i deres egen vurdering af borgerne, men de er ikke forpligtede til at følge ASTA's vurdering. Altså må en borger som ASTA vurderer som "gul" godt henvises til Candeno, der ellers er forbeholdt borgere i "grøn", hvis sagsbehandleren vurderer, at borgeren er i lav risiko for langtidsledighed. Selvom det er sagsbehandlerne vurdering der er den afgørende, så kan de ikke i systemet ændre på risikovurderingerne fra ASTA. Hvis sagsbehandlerne har en anden vurdering af borgeren end ASTA, så skal sagsbehandleren skrive det på borgerens sag. Eksempelvis, for en borger kategoriseret som gul, at borgeren er tilbudt aktiveringsforløbet Candeno. På den måde kan andre sagsbehandlere og ledelse ved at læse sagen se, at her har sagsbehandleren en anden vurdering, uden at der specifikt står noget om langtidsledighed eller ASTA. Ledelsen såvel som alle sagsbehandlerne understreger, at det er dem, sagsbehandlerne, der skal træffe den endelige vurdering, samt at de fra ledelsen har opbakning til dette.

Hvis sagsbehandleren er enig med ASTA, så følger sagsbehandleren ASTA's vurdering og tilknytter det relevante aktiveringstilbud til borgeren (illustreret i figur 2). Sagsbehandlerne nævner eksempler på, hvor de har været uenige i ASTA's vurdering, f.eks. hvorfor en borger som en sagsbehandler umiddelbart ser som grøn, bliver vurderet som gul eller rød af ASTA, eller omvendt. Det kan eksempelvis være en ledig håndværker (som der er stor efterspørgsel på) som er i rød ifølge ASTA. Hvis det er tilfældet, søger S4 eksempelvis efter svar enten i forsørgelseshistorikken, dvs. i

hvor lang tid har borgeren været på offentlig forsørgelse, eller om borgeren har helbredsudfordringer registreret i fagsystemet (variabel 12). Hvis borgeren har været på offentlig forsørgelse længe, eller har helbredsudfordringer, så er det ifølge alle sagsbehandlerne gode indikatorer på, at borgeren kan være i risiko for langtidsledighed.

ASTA skal som nævnt fungere som beslutningsstøttesystem. Heri ligger at information fra ASTA skal inddrages i sagsbehandlingen, men ikke på en sådan måde at ASTA i alle tilfælde bliver udslagsgivende for udfaldet af sagsbehandlingen. Sagsbehandlerne skal altid foretage en samlet vurdering, hvor de både inddrager ASTA og deres eget skøn. Alle fire sagsbehandlere orienterer sig da også i ASTA's risikovurdering og inddrager den i deres vurdering, men det er ikke altid at de følger ASTA's anbefaling. S2 forklarer: ”Jeg kigger altid på risikovurderingen, det gør jeg. Men det er ikke altid jeg følger dens anbefaling” (S2, 14.10.21). S3 uddyber, at hvis en borger er vurderet som rød, men fortæller til mødet, at borgeren har en masse jobsamtaler i gang, så vejer det tungere end ASTA's vurdering, hvilket stemmer overens med hvad ledelsen forudsætter (S3, 26.10.21). S2 forklarer, at grunden til S2 er uenig med ASTA skyldes, at S2 ser ting, som ASTA ikke gør, og beskriver det således: ”Noget af det vigtige er personlighed, men ASTA kan ikke se om en borger er svært overvægtig eller lugter, eller om de virker sympatiske eller usympatiske. Det er jo noget af det, der er afgørende for at få et job” (S2, 14.10.21). S4 understreger: ”Jeg følger den ikke altid [ASTA's vurdering], det skal vi jo heller ikke. Vi skal overrule den, hvis vi mener vores vurdering er anerledes end den ASTA giver” (S4, 26.10.21). Selvom arbejdsgangen med at tildele borgerne aktiveringsforløb (online jobsøgning eller personlig jobformidler) er bundet op på ASTA's vurdering, så er der fleksibilitet i arbejdsgangen. Sagsbehandlernes egen vurdering er den vigtigste.

Selvom arbejdsgangen og formålet med ASTA er klart, så nævner sagsbehandlerne (f.eks. S3-S4), at den ikke tager højde for de borgere, som er i lav risiko for langtidsledighed, og som sagsbehandlerne vurderer ikke har behov for Candeno, f.eks. fordi de selv er meget aktive og allerede bliver indkaldt til samtaler. Samtidigt nævner S3 og S4, at det er uklart hvordan man skal håndtere de borgere, som ASTA vurderede som grønne, men som ikke finder et job inden for tre måneder. Jobcentret har ikke et fuldt overblik over, hvor mange borgere det drejer sig om, men det bliver ifølge ledelsen problematisk af to årsager: for det første fordi borgeren for at opfylde kravene i lovgivningen skal have en masse samtaler på kort tid. Og for det andet fordi borgeren ikke har fået det rigtige forløb, der passer til deres behov. På trods af at ASTA umiddelbart bliver brugt af alle sagsbehandlerne, så tegner der sig et billede af en vis skepsis i deres oplevelse af værdien og brugbarheden af værktøjet i dets nuværende form. Nedenfor præsenteres de fire udfordringer, eller usikkerheder, som var mest fremtrædende under interviewene.

//  
*Jeg følger den ikke altid [ASTA's vurdering], det skal vi jo heller ikke. Vi skal overrule den, hvis vi mener vores vurdering er anerledes end den ASTA giver”*



- 1. Fire konkrete eksempler på udfordringer**

**Før det første** påpeger tre ud af fire af sagsbehandlerne, at de mener at antallet af borgere som ASTA kategoriserer som hhv. grøn, gul og rød ikke stemmer overens med hvor mange borgere, der ifølge sagsbehandlerne egne erfaringer selv kommer i job inden for 3 måneder. S3 nævner eksempelvis, at hvis jobcentret modtog 300 nyledige, så oplever S3 at ASTA kategoriserer ca. 20-25 som værende grønne eller røde. Og altså 250 ud af 300 nyledige som gule. Det stemmer i sagsbehandlerne optik ikke overens med sagsbehandlerens opfattelse af virkeligheden. Kort sagt er der for få grønne og røde og for mange gule. Som S3 siger det ”Der er en kæmpe overvægt af de gule, og hvis de gule er hverken eller, så kan jeg ikke bruge systemet til noget. Der skal være flere der kommer ud i yderkanterne. Grøn eller rød. Derfor synes jeg ikke systemet kan bruges til særlig meget” (S3, 26.10.21). S2 siger: ”Der er mange gule, som ikke behøver at være gule. Og for få grønne også” (S2, 14.10.21). Dertil kommer, at der også er borgere som ASTA ikke vurderer. En af sagsbehandlerne mener, at det primært er borgere i tresserne, som ikke kategoriseres, muligvis fordi de nærmer sig pensionsalderen, men sagsbehandleren er ikke sikker. Samtidigt er det uklart, hvordan sagsbehandlerne skal håndtere de borgere som blev vurderet som grønne, og som derfor har haft færre samtaler med jobcentret de første tre måneder, som ikke finder et arbejde inden for et halvt år, hvor det derfor kan blive svært at overholde lovkrav om seks samtaler, og samtidigt gøre samtalerne meningsfulde for borgeren.
- 2. Før det andet** oplever sagsbehandlerne, at de nogle gange ikke kan forklare hvorfor borgerne bliver kategoriseret som de gør. Altså, hvorfor den gigtplagede og ordblinde ældre kvinde ifølge ASTA er grøn, når tømmeren med to måneders ledighed er gul? Sagsbehandlerne har formodninger om, hvorfor nogle grupper af ledige, som umiddelbart ikke ifølge dem, burde være røde (eksempelvis håndværkere) bliver vurderet som røde af ASTA. Det kan eksempelvis være en håndværker med helbredsudfordringer og ”en meget mangelfuld joblog” (S3, 26.10.21). Hvis det er tilfældet, påpeger både S3 og S4, at det kan skyldes sygdomshistorik eller et langt forsørgelsesforløb tidligere. Her skal det tilføjes, at der generelt er enighed om at eksempelvis en borgers forsørgelsesforløb altid vil være relevant at se på for at få en indikation af borgerens situation. Men som S2 understreger, så er en borgers chancer for at få et job og risiko for langtidsledighed individuel, og svært at sætte på formel: ”Jeg har en tømmer fra et Østeuropæisk land, med en pladslederuddannelse. Han har svært ved at få job på grund af sprogbarrieren. Men der jo travlt på byggepladserne, så er han i stor risiko?” (S2, 27.05.21).

**3.** **For det tredje** er det ikke klart for sagsbehandlerne (eller ledelsen) hvor præcis ASTA's placering af borgere i kategorier er. Det vil sige, hvor mange procent af de borgere som ASTA vurderer som hhv. grøn, gul eller rød, der rent faktisk ender med at være den samme som vurderingen. Sagsbehandlerne ved altså ikke, om ASTA eksempelvis er bedre til at identificere røde eller grønne, end de selv er, eller hvor sikre de kan være på, at ASTA's vurdering af en borger er korrekt. Der er en formodning om, at ASTA er bedre til at placere nyledige i den gule kategori fordi der er flere (S3), men det er ikke en udbredt formodning. Ifølge Schultz er ASTA bedst til at identificere de grønne, (27.04.21) hvilket også er ledelsens opfattelse, da ASTA "[...] finder meget få af de grønne. Det er dem den er bedst til, men også dem den finder færrest af. [...] Det er dagpengemodtagere det her, som per definition kommer fra et arbejde og står fuldt til rådighed. Det giver ikke mening, vi har så få grønne" (S3, 26.10.21). Samtidigt siger andre (S2), at der er for mange gule. Hvad der afgør, eller vejer tungest i den enkelte borgers situation, ville ifølge sagsbehandlerne være relevant at vide, så de lettere selv kan vurdere, hvor meget de skal læne sig op ad ASTA's vurdering i den konkrete sag. S2 siger: "Jeg ved ikke hvor præcis ASTA er. Den kommer ikke med nogen forklaring af, hvor god den er til at ramme rigtigt, og hvem siger hvad der er rigtigt?" (S2, 14.10.21).

**4.** **For det fjerde** er flere af de 50 variabler som ASTA foretager sin vurdering ud fra, ifølge sagsbehandlerne, ikke relevante set fra deres perspektiv. Det kan skyldes, at sagsbehandlerne enten mener at en given variabel ikke er relevant for vurderingen af, om borgeren er i risiko for langtidsledighed, eller fordi sagsbehandlerne ikke kan forklare, hvordan variabelen påvirker risikovurderingen. For eksempel, variablerne 2 og 3 om "borger tillader at jobcentret sender borger e-mail/sms'er" er eksempler på variabler som alle sagsbehandlerne anser som irrelevant ift. borgerens risiko for langtidsledighed. Eller variabel 32, om "borger bor i lejlighed". To eksempler på variabler som alle sagsbehandlerne fandt relevante, og som de allerede bruger i dag er nr. 18: "Hvor mange geografiske regioner har borger søgt jobs indenfor?" eller nr. 49 "Hvor mange job erfaringer har borger?". Enkelte af de variabler, som sagsbehandlerne anser som relevante for en vurdering af borgerens risiko for langtidsledighed er dog også problematiske ifølge flere af sagsbehandlerne. Helt konkret variabel 24 "Hvor ofte borger har opdateret sin joblog". Brugen af denne variabel opleves som problematisk, fordi risikoscoren bliver foretaget hver uge i de første fire ugers ledighed. Men, borgerne bliver først oplyst om, at de skal opdatere deres joblog på mødet med A-kassen (ofte et fælles informationsmøde for flere ledige), som ofte ligger et par uger inde i ledighedsperioden. Altså bliver borgerne vurderet på en aktivitet, som de på tidspunktet for de to-tre vurderinger, ikke ved de skal udføre. Andre variabler er eksempelvis nummer 43 "Hvad er længdegrad for borgers bopæl?" eller nr. 31. "Hvis borger har været på offentlig forsørgelse, hvad

er så det seneste domæne før borgers nuværende forløb?” hvor sagsbehandlerne var i tvivl om, hvad de betød. Det er også relevant at nævne her, at der er variabler hvor sagsbehandlerne ifølge vores interviews ikke nødvendigvis er enige om relevansen af den enkelte variabel ift. at risikoprofilere borgere for langtidsledighed. Et eksempel er blandt andet nr. 21. ”Hvor mange jobmuligheder er borger blevet headhuntet til?” – S1 og S4 finder den relevant, S2 synes det svært at sige og S3 finder den irrelevant. Eller variabel nr. ”34. Hvor mange andre ikke-jobberfaringer har borger?” syntes to af sagsbehandlerne var relevante og to af dem syntes den var irrelevant. Udover at variablerne i sig selv kan være uforståelige eller opleves som irrelevante ifølge sagsbehandlerne, så påpeger S3 blandt andet, at der ofte – særligt for borgere i middelfrisiko - står ”Værdien var ikke tilgængelig ved profileringen”. Schultz har efter undersøgelsen oplyst, at den nyeste model med færre variable er udviklet således, at ASTA kan forklare, hvad det er i borgerens data, som konkret har indflydelse på ASTA’s vurdering af borgeren, på tværs af alle variabler (Schultz, 25.01.2022).

### **Værdien af ASTA til understøttelse af sagsbehandling**

Brugen af ASTA skal ses i relation til den nye arbejdsgang, hvor sagsbehandlerne skal orientere sig i ASTA’s vurdering, for at lave en helhedsvurdering af den nylidige borger efter første samtale med borgeren. Adspurgt svarer sagsbehandlerne, at ASTA umiddelbart er en del af deres arbejde. Altså, at værktøjet åbnes og de kigger på risikovurderingen enten inden, eller både inden og umiddelbart efter et møde med en borger. Det er dog ikke entydigt, hvilken værdi værktøjet opleves at bidrage med til sagsbehandlerne vurdering af borgeren. S2 siger: ”Jeg synes, det er meget svært at sige, at det er et godt instrument” (27.05.21). S3 fortæller: ”Jeg synes ikke, ASTA kan bruges i den form den har nu, og med den arbejdsgang vi har aftalt, det skal være.” (S3, 26.10.21). Det skyldes primært de udfordringer, som er oplyst ovenfor (f.eks. den oplevede skævhed i fordelingen af røde, gule og grønne). S2 ser nogle andre udfordringer for værdien af værktøjet: ”Jeg ved ikke hvor præcis ASTA er. Den giver ikke nogen forklaring af, hvor god den er til at ramme rigtigt, og hvem siger hvad der er rigtigt? Jeg kender ikke variablerne, og der er ikke forklaring af dem. Jeg er heller ikke tilhænger af rød, gul eller grøn. Det synes jeg er svært. Det skyldes også, at jeg synes nogle gange kan nogle ting se røde ud, som ikke er det” (S2, 14.10.21). S1 forklarer, at fremstillingen af variablerne i sig selv også gør det svært at bruge værktøjet. I fagsystemet står de 50 variabler som én lang liste af variabler og svaret på dem. Eksempelvis nr. 1. ”Hvad var borgers alder, da borgers forløb startede?: 47år”. S1 forklarer: ”Risikovurderingen er en lang liste af spørgsmål og svar. Det er alt muligt om deres liv. Deres liv på et stykke papir. Og det er helt umuligt at danne sig et overblik over, eller forstå dem alle” (S1, 17.05.21). En del af sagsbehandlerne udfordringer i.f.t. værdien af værktøjet handler også om



*Jeg ved ikke hvor præcis ASTA er. Den giver ikke nogen forklaring af, hvor god den er til at ramme rigtigt, og hvem siger hvad der er rigtigt?*



*Samtidigt, og mere principielt, er der hos enkelte af sagsbehandlerne en overvejelse af, om man i en opgaveløsning hvor relationsarbejde er essentielt og hvor "empati og sympati er de vigtigste redskaber" (S1, 17.05.21) kan profilere det enkelte menneske, inden man har mødt dem?*

en diskussion af, hvad det er, der reelt øger borgerenes risiko for langtidsledighed, samt om disse faktorer er målbare i et computersystem? Derudover, at begrebet langtidsledighed også er et begreb, som ikke er lige til at fastslå – særligt under C-19 pandemien. S3 mener eksempelvis at det er ca. et år, S1 mener det må være ca. 6 måneder. S2 forklarer at: "Langtidsledighed er faktisk elastisk i metermål. Jeg ville synes, hvis jeg var ledig i mere end 3 måneder, så var jeg langtidsledig. Mens en direktør kan være det [ledig] længere. Begrebet langtidsledig, det er jo svært at lægge sig fast på." (S2, 14.10.21). Samtidigt, og mere principielt, er der hos enkelte af sagsbehandlerne en overvejelse af, om man i en opgaveløsning hvor relationsarbejde er essentielt og hvor "empati og sympati er de vigtigste redskaber" (S1, 17.05.21) kan profilere det enkelte menneske, inden man har mødt dem?

#### **Risiko ved ASTA for tab af faglighed**

Et velbeskrevet opmærksomhedspunkt ved brug af værktøjer til beslutningsunderstøttelse, er at praktikkerne over tid, eksempelvis sagsbehandlere der håndterer underretninger på børn, risikerer at tilsidesætte deres fagprofessionelle vurdering og i uhensigtsmæssig grad følger værktøjets anbefaling (Eubanks, 2018). Det kan der være mange grunde til såsom et stort tids- og arbejdspress, teknologiens "løfte" om bedre beslutninger eller værktøjets design, der tilsammen gør værktøjet mere eller mindre overbevisende og let at bruge. I tilfældet med ASTA understreger ledelse såvel som sagsbehandlere, at det er sagsbehandlernes vurdering eller fagprofessionelle skøn, der er det afgørende for vurderingen af borgeren. Sagsbehandlerne har ledelsens opbakning til at træffe en anden beslutning end ASTA's vurdering. Dette er også formaliseret i arbejdsgangen. Ved den nuværende arbejdsgang, hvor sagsbehandlerne skal orientere sig om hvad risikovurderingen er, men hvor det er frivilligt om de vil følge den eller ej, er der ikke noget der tyder på at brugen af ASTA fører til tab af faglighed. Et andet studie af algoritmer til beslutningsstøtte i jobcentre finder, at sagsbehandlerne forudsætter at de altid selv foretager en vurdering af en ledig borger, netop fordi data og registreringer også er foretaget af andre kollegaer, der kan være forudindtagede eller have været under tidspress (Møller et al. 2020). Vi kan ikke på baggrund af nærværende undersøgelse konkludere, om ASTA er bedre eller dårligere til at forudsige borgernes risiko for langtidsledighed end sagsbehandlerne. Undersøgelsen bekræfter snarere tidligere studier (Cai et al. 2019; Møller et al. 2020), der finder, at sagsbehandlerne stiller relevante spørgsmål til brugen af algoritmer til beslutningsstøtte og hvilke værdier de bør orientere sig imod.

# Opsummering

Sagsbehandlerne arbejder med nyledige dagpengemodtagere har med implementering af ASTA forandret sig således, at sagsbehandlerne som en del af deres forberedelse af samtalen med borgeren, skal orientere sig i risikovurderingen for at lave en helhedsvurdering af borgeren. Vi kan konkludere, at ASTA på den ene side spiller en central rolle i sagsbehandlerne arbejder med nyledige dagpengemodtagere, fordi sagsbehandlerne åbner risikovurderingen og tager stilling til den. På den anden side finder vi, at der også er en række udfordringer ved brugen af værktøjet (eksempelvis variable som sagsbehandlerne finder irrelevante eller at sagsbehandlerne oplever at ASTA laver en skæv kategorisering af ledige), der gør, at værktøjet ikke ses som en entydig gevinst for sagsbehandlerne at bruge. Som nævnt indledningsvist er det vigtigt at påpege, at sagsbehandlerne oplever af ASTA er baseret på deres sammenligning af ASTA med deres egne subjektive erfaringer. Det er ikke givet, at oplevelserne skyldes fejl i den vurdering ASTA laver. De kan f.eks. også skyldes, at sagsbehandlerne ikke er klædt godt nok på til at anvende værktøjet eller at der mangler elementer, der kan øge sagsbehandlerens tillid til værktøjets vurderinger, særligt i de tilfælde, hvor de afviger fra sagsbehandlerne egne erfaringer. Samtidigt kan det ikke afvises, at det forhold, at sagsbehandlerne skal bruge værktøjet, men kun som støtte, samt at de kan træffe en anden beslutning end ASTA's vurdering, gør det uklart hvad det er, værktøjet helt præcist bidrager med.

# Særlig tak til

Denne undersøgelse er udarbejdet i samarbejde med Lyngby-Taarbæk Kommune, og særligt vil vi gerne takke Centerchef, Dorte Spangsbo og Afdelingschef, Birgitte Westphal Ovesen og de 4 sagsbehandlere (anonymiseret i undersøgelsen) som har bidraget med deres tid og viden. Schultz har været en vigtig dialogpartner for vores forståelse af ASTA og den bagvedliggende maskinlæringsmodel. Undersøgelsen er udarbejdet som en del af forskningsprojektet PACTA støttet af Det Frie Forskningsråd.

# Litteraturliste

1. AlgorithmWatch and Bertelsmann Stiftung. Automating Society Report 2020. <https://automatingsociety.algorithmwatch.org> (sidst besøgt 31.01.22)
2. Ammitzbøll Flügge, A., Hildebrandt, T. and Møller, N.H. 2021. Street-Level Algorithms and AI in Bureaucratic Decision-Making: A Caseworker Perspective. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*. 5, CSCW1 (Apr. 2021), 40:1-40:23. DOI:<https://doi.org/10.1145/3449114>.
3. Bryman, A. 2016. *Social Research Methods* (5th ed.). London: Oxford University Press.
4. Cai, J.C.; Winter, S.; Steiner, D. Wilcox, L. & Terry, M. 2019. "Hello AI"
5. Danmarks Statistik, 2020. <https://www.dst.dk/da/Statistik/dokumentation/statistikdokumentation/langtidsledighed/indhold> (sidst tilgået 06.01.21)
6. Olson, J. and Kellogg, W. A. 2014. *Ways of Knowing in HCI*. Springer.
7. Eubanks, V. 2018. *Automating Inequality — How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor*. St. Martin's Press
8. Møller, N.H; Shklovski, I. & Hildebrandt, T.T.2020. Shifting Concepts of Value: Designing Algorithmic Decision-Support Systems for Public Services. *Proc. of the 11th Nordic Conference on Human-Computer Interaction: Shaping Experiences, Shaping Society*, Article 70.
9. Petersen, A.C.M., Christensen, L.R. & Hildebrandt, T.T. 2020. The Role of Discretion in the Age of Automation. *Computer Supported Coop Work* 29, 303–333. <https://doi.org/10.1007/s10606-020-09371-3>
10. Saxena, S., Badillo-Urquiola, K., Wisniewski., P. and Guha, S. 2021. A Framework of High-Stakes Algorithmic Decision-Making for the Public Sector Developed through a Case Study of Child-Welfare. *Proc. ACM Hum.-Comput. Interact.* 5, CSCW2, Article 348 (October 2021), 41 pages. DOI: <https://doi.org/10.1145/3476089>
11. Seidelin, C., Moreau, T., Shklovski, I. and Holten Møller, N. 2022. Auditing Long-Term Unemployment. In *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, Vol. 6, GROUP, Article 08 (January 2022), 14 pages, <https://doi.org/10.1145/3492827>
12. Seidelin, C., Holten Møller, N. and Hildebrandt, T. December 2021. Ansvarlig AI kræver øget samarbejde om udvikling og audit af algoritmer. <https://pro.ing.dk/datatech/holdning/ansvarlig-ai-kræver-øget-samarbejde-om-udvikling-og-audit-af-algoritmer> (sidst tilgået 06.01.22).
13. Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering (STAR). 2014. Notat om viden og evidens for anvendelse af Profilafklaringsværktøj til bestemmelse af risiko for langtidsledighed
14. Wilson, C., Ghosh, A., Jiang, S., Mislove, A., Baker, L., Szary, J., Trindel, K. and Polli, F. 2021. Building and Auditing Fair Algorithms: A Case Study in Candidate Screening. *Proceedings of the 2021 ACM Conference on Fairness, Accountability, and Transparency (Virtual Event Canada, 2021)*, 666–677.

# Bilag 1

## – Variabler i ASTA

1. Hvad var borgers alder, da borgers forløb startede?:

---
2. Tillader borger, at jobcentret sender dem emails?:

---
3. Tillader borger, at jobcentret sender dem sms'er?:

---
4. Hvilket tidspunkt er borgers samtaler gennemsnitligt sat til?:

---
5. Hvor mange samtaler har borger aflyst?:

---
6. Hvor mange sagsbehandlere har været på borgers sag?:

---
7. Hvor mange dage gik der, før borger var til første samtale med jobcenteret?:

---
8. Hvor mange kørekort har borger? (fra CV):

---
9. Hvis borger har været tilmeldt før, hvorfor blev de så afmeldt første gang?:

---
10. Hvilken slags samtale blev borger først indkaldt til?:

---
11. Borgers køn:

---
12. Hvor mange helbredsudfordringer har borger pt registreret i Fasit?:

---
13. Hvad er borgers højeste uddannelsesniveau? (fra CV):

---
14. Hvor mange læse/stave tests er borger blevet indkaldt til?:

---
15. Hvor mange samtaler er borger blevet indkaldt til i alt?:

---
16. Er borgers sag startet, fordi borger flyttede til kommunen?:

---
17. Er borger en nordisk borger?:

---
18. Hvor mange geografiske regioner har borger søgt jobs indenfor?:

---
19. Hvor mange jobsamtaler er borger blevet indkaldt til?:

---
20. Hvor mange jobs er borger blevet afvist for?:

---
21. Hvor mange jobmuligheder er borger blevet headhundet til?:

---
22. Har borger en uddannelse, der matcher mindst ét jobmål?:

---
23. Hvor mange jobmål har borger? (fra CV):

---



- 
24. Hvor mange gange har borger opdateret sin joblog?:
- 
25. I hvor høj grad optræder borgers jobmål i borgers søgte jobtitler?:
- 
26. I hvor høj grad optræder borgers uddannelser i borgers søgte jobtitler?:
- 
27. I hvor høj grad optræder borgers erfaringer i borgers søgte jobtitler?:
- 
28. Hvor mange sprog taler borger?:
- 
29. Hvis borger har en uddannelsesplan, hvilket trin er borger så på?:
- 
30. Hvis borger har været på offentlig forsørgelse, hvad er så den seneste kategori før borgers nuværende forløb?:
- 
31. Hvis borger har været på offentlig forsørgelse, hvad er så det seneste domæne før borgers nuværende forløb?:
- 
32. Bor borger i lejlighed?:
- 
33. Hvor mange Anden aktivitet-registreringer har borgerens joblog?:
- 
34. Hvor mange andre ikke-job erfaringer har borger?:
- 
35. Er borger åben over for deltidsansættelse?:
- 
36. Er borger åben over for permanent ansættelse?:
- 
37. Hvor mange opkvalificerende placeringer har borger haft?:
- 
38. I hvor mange kommuner har borger tidligere haft sager?:
- 
39. Hvor mange tidligere sager har borger haft?:
- 
40. Hvis borger har været tilmeldt før, hvorfor blev de så senest afmeldt?:
- 
41. Hvor mange helbredsudfordringer har borger haft før nuværende sag?:
- 
42. Hvor mange langtidsledige forløb har borger tidligere haft?:
- 
43. Hvad er længdegrad for borgers bopæl?:
- 
44. Søger borger job på standardvilkår?:
- 
45. Er borger villig til at starte efter aftale?:
- 
46. Er borger villig til at starte hurtigst muligt?:
- 
47. Er borger åben over for midlertidig ansættelse?:
- 
48. Hvor mange uddannelser har borger?:
- 
49. Hvor mange job erfaringer har borger?:
- 
50. Er "tolk" eller relaterede ord nævnt i borgers noter i Fasit?:
-

# Bilag 2

## – Dialogspørgsmål

Som en del af undersøgelsen fremkom det fra dialogen med sagsbehandlerne, at problemet langtidsledighed er en yderst kompleks størrelse. Disse spørgsmål kan være afsæt for en videre dialog omkring langtidsledighed.

### 1. Hvad er langtidsledighed og for hvem?

- a. Langtidsledighed er ifølge Danmarks Statistik når man er ledig i 80% af en periode på 52 uger. Men, undersøgelsen har illustreret, at langtidsledighed er et begreb der kræver kontekst. Der er blandt de fire sagsbehandlere vi har interviewet forskellige opfattelser af, hvor lang tid man skal være ledige, før man er langtidsledig. En siger 6-8 måneder, to siger ca. et år og flere forklarer, at det kan variere fra borger til borger. Har du tidligere været direktør midt i 50'erne er 6 måneder ikke lang tid. Er du student på sabbatår er 6 måneder lang tid.

### 2. Hvilke faktorer afgør, om folk er ledige i lang tid, eller om de finder et job hurtigt?

- a. Relevant jobberfaring og uddannelse, samt borgeres motivation og fleksibilitet er vigtige faktorer der påvirker, om borgeren hurtigt eller langsomt kommer i job. Det er der enighed om. Men hvor uddannelse kan være konkret, er motivation mere subjektivt. Samtidigt nævner flere (eks. S2, S3) at mere følsomme faktorer, kan påvirke borgers chancer for at få et job, oplevelsen af om borgerne er troværdige, men også om borgerne er massivt overvægtige eller har kraftig og dårlig kropslugt.

Rapporten er udarbejdet som en del af forskningsprojektet PACTA (Public Administration and Computational Transparency in Algorithms). Undersøgelsen er støttet af Det Frie Forskningsråd, og foretaget i samarbejde med Lyngby-Taarbæk Kommune. Ansvar for indholdet i rapporten er alene forfatterens.

For yderligere information kontakt da  
Ph.d.-studerende Asbjørn Ammitzbøll Flügge  
awaf@di.ku.dk  
Sigurdsgade 41  
Datalogisk Institut, Københavns Universitet

Grafik, illustration og layout:  
i samarbejde med Brain2Business  
brain2business.dk



C<>nfr<>nt/ng  
D\t\  
Co-lab