

Det begynder med hverdagen

Erfaringer fra Boligselskabet Tranemosegård.
Idéer til jeres næste skridt.

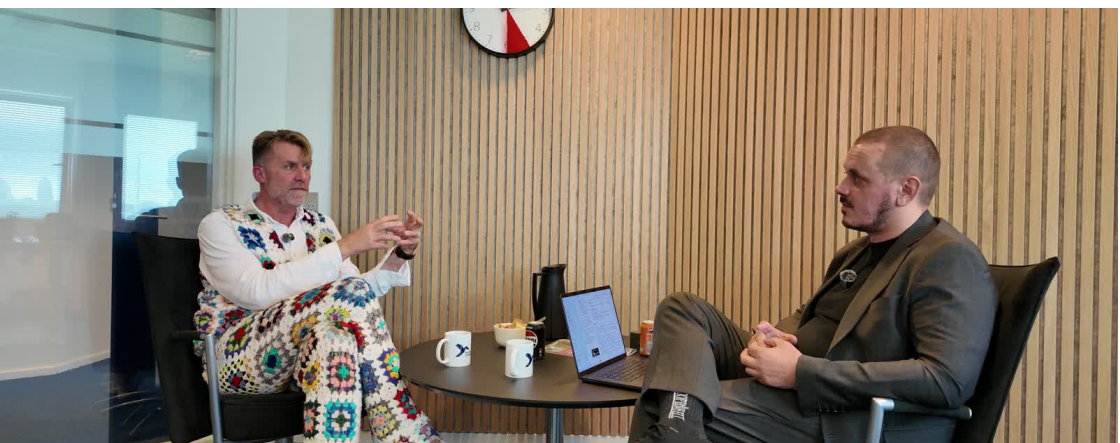
Martin Olsen

Boligselskabet Tranemosegård

Mikkel Krogsholm

Brokk og Sindre

Almen-AI · Udgave 01



Til jer, der leder, arbejder eller sidder i bestyrelsen i en almen boligorganisation.

En chatbot blev til en samtale om hele organisationen

Hos Boligselskabet Tranemosegård begyndte interessen blandt andet med at gøre viden lettere at finde og hjælpe beboere og medarbejdere med svar. Men arbejdet med AI kom hurtigt til at handle om mere end teknologi.

Hvem ved, hvilket dokument der gælder? Hvordan får en medarbejder glæde af en ny løsning? Og hvem kontrollerer, at resultatet er rigtigt?

Vi deler her nogle af de erfaringer og spørgsmål, der er kommet frem undervejs. Ikke en opskrift på den færdige AI-organisation, men hjælp til at komme i gang og undgå nogle af de samme fejl.

Tre indgange til den samme opgave

Medarbejderen: Hvor kan jeg få hjælp, og hvor er min faglighed afgørende?

Lederen: Hvordan giver jeg plads til at prøve, lære og ændre arbejdet?

Bestyrelsen: Hvad skal indsatsen gøre bedre for organisationen og beboerne, og hvordan følger vi op?

I behøver ikke forstå alle de tekniske begreber. I skal kunne tale konkret om arbejdet og om, hvad der skal blive bedre.

Vælg en opgave, før I vælger en løsning

Et spørgsmål fra en beboer kan kræve, at en medarbejder finder flere dokumenter, spørger en kollega og formulerer et forståeligt svar. Det er den slags hverdagsarbejde, der gør AI interessant.

Boligselskabet Tranemosegårds ambition var blandt andet at gøre viden mere tilgængelig og skabe plads til andre opgaver. Det er en mere brugbar begyndelse end blot at beslutte, at organisationen skal have AI.

Prøv det hos jer

Vælg én tilbagevendende opgave. Lad den medarbejder, der kender opgaven, vise, hvordan den løses i dag. Følg hele forløbet: Hvor går tiden? Hvad er svært? Hvornår skal en anden hjælpe?

Beskriv derefter forbedringen i én sætning. For eksempel: »Vi vil hurtigere finde den gældende husorden, så medarbejderen kan give et korrekt svar.«

Spørg ikke kun: Hvor mange minutter sparer vi?

Spørg også, om svaret bliver bedre, om færre opgaver skal laves om, og om beboeren lettere kommer videre. Hurtigere arbejde er ikke en gevinst, hvis andre bagefter skal rette det.

Tag med til næste møde: Hvilken konkret opgave vil vi gøre lettere, og hvem kan bedømme, om det lykkes?

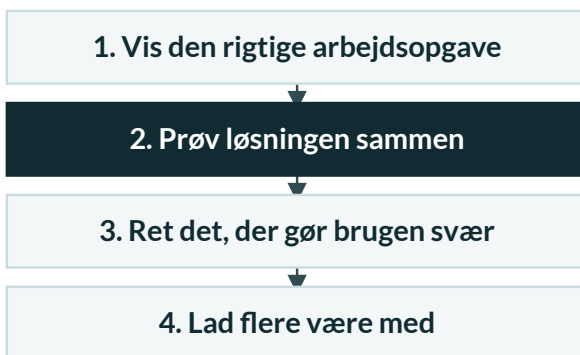
Byg sammen med dem, der skal bruge det

Udbudsassistenten skulle gøre det lettere at hente priser hjem. Men det var ikke nok at bygge den og bagefter lære medarbejderne at bruge den.

»Udviklingskraften var større end handlekraften bagefter.«

Martin Olsen

Nogle kom lettere i gang end andre. Derfor skulle medarbejderne med i selve udviklingen.



Prøv det hos jer

Lad både en nysgerrig og en tilbageholdende kollega prøve opgaven. Se, hvor de tøver. Ret det, før flere inviteres ind.

Til lederen: Sæt tid af til afprøvning og hjælp i arbejdsdagen. Et kursus kan ikke stå alene.

Gør fagligheden vigtigere, ikke mindre

Martin beskriver AI som nye instrumenter i et orkester, der allerede findes. Menneskerne har stadig deres plads. Opgaven er at få de nye muligheder til at fungere sammen med den faglighed, organisationen har i forvejen.

»AI er nye instrumenter i det orkester, som allerede findes.«

Martin Olsen

Medarbejderen, der kender bygningen, beboernes spørgsmål eller den praktiske opgave, kan se ting, som en AI ikke nødvendigvis har oplysninger om. Derfor er medarbejdernes indvendinger også viden om, hvad løsningen mangler.

Prøv det hos jer

Spørg medarbejderne: Hvad ville være rart at få hjælp til? Hvad må ikke gå tabt? Og hvad skal vi kunne kontrollere, før vi stoler på resultatet?

Tal også om, hvad tiden skal bruges til, hvis en opgave bliver lettere. Bedre kontakt med beboerne? Mere forebyggende arbejde? Mindre efterslæb? Det bør ikke være uklart for dem, der skal ændre deres arbejdsdag.

Til bestyrelsen: Bed om en forklaring på både gevinsten og betydningen for menneskerne. En liste over nye systemer fortæller ikke, om organisationen er blevet bedre.

Det rigtige svar kræver det rigtige grundlag

En tidlig chatbot hos Boligselskabet Tranemosegård havde fået forkerte dokumenter om husordener. Den kunne læse dokumenterne, men brugte det forkerte grundlag. Fejlen blev rettet. Læringen er enkel: Et velformuleret svar kan stadig være forkert.

Prøv det hos jer

Begynd med de dokumenter, der skal bruges til den valgte opgave. I behøver ikke rydde op i hele arkivet på én gang.

For hvert dokument skal I kunne svare på fire ting:

- Hvilken afdeling eller opgave gælder det for?
- Er det den gældende udgave?
- Hvem holder det opdateret?
- Hvordan bliver den gamle udgave taget ud af brug?

Lad derefter en fagperson stille spørgsmål, som I allerede kender svarene på. Prøv også et spørgsmål, hvor materialet ikke indeholder svaret. Løsningen skal kunne sige fra eller sende spørgsmålet videre.

Husk: Orden i dokumenterne fjerner én fejlkilde. Det er ikke en garanti for, at AI altid svarer rigtigt.

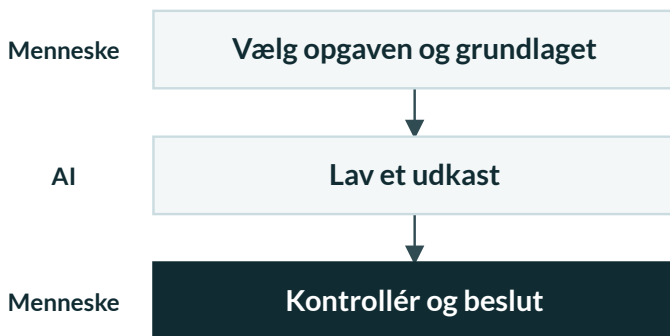
Til medarbejderen: Når et svar er forkert, så vis både spørgsmålet og det korrekte grundlag. Det gør fejlen lettere at rette.

AI kan hjælpe. Ansvaret bliver hos mennesker.

Martin er tydelig om, hvem der skal stå inde for resultatet:

»Uanset om det er en kollega eller en AI, er ansvaret mit.«

Martin Olsen



Prøv det hos jer

Skriv, hvem der kontrollerer resultatet og hvordan. Det kræver både tid og faglighed at opdage fejl.

Begynd, hvor fejl kan rettes, før de får konsekvenser for andre. Aftal, hvad medarbejderen gør, når løsningen svigter.

Til bestyrelsen: Spørg, hvordan fejl opdages og håndteres. Målet er ikke et løfte om nul fejl, men en ansvarlig arbejdsgang.

En robot ændrer mere end græsslåningen

En robotplæneklipper gør en stor idé konkret: Når en maskine overtager noget arbejde, kommer der andre opgaver til. Nogen skal planlægge, føre tilsyn, håndtere driftsstop og sørge for vedligeholdelse.

I samtalen peger Martin også på materiel, som kunne udnyttes bedre på tværs af afdelinger. Her kan et fælles overblik være værdifuldt, også før AI kommer ind i billedet.

Prøv det hos jer

Vælg én opgave, for eksempel hækklipning. Saml viden om arealer, adgangsforhold, materiel og medarbejdernes erfaringer. Spørg derefter, om opgaven kan planlægges bedre på tværs.

Det nye udstyr kan	Organisationen skal stadig
Udføre en del af arbejdet	Beslutte, hvor og hvornår det giver mening
Leverer oplysninger om driften	Vurdere, hvad oplysningerne betyder
Frigøre tid i én opgave	Planlægge, hvordan tiden bruges

Et digitalt overblik over driften er en retning, der skal undersøges. Samtalen dokumenterer ikke en færdig løsning eller en bestemt besparelse.

Til lederen: Regn også transport, tilsyn, oplæring og vedligeholdelse med. Se på hele opgaven, ikke kun maskinens arbejdstid.

Et mislykket forsøg behøver ikke være slutningen

Martin genkender oplevelsen af at ramme en mur med en løsning og derefter holde op med at prøve. Samtalen med en, der kendte andre muligheder, kunne åbne opgaven igen.

»Hvis noget ikke har fungeret, kan man give det et skud igen.«

Mikkel Krogsholm

Det er ikke et råd om at gentage det samme forsøg uden grund. Det er et råd om at gemme erfaringen, så I ved, hvad der skal være anderledes næste gang.

Prøv det hos jer

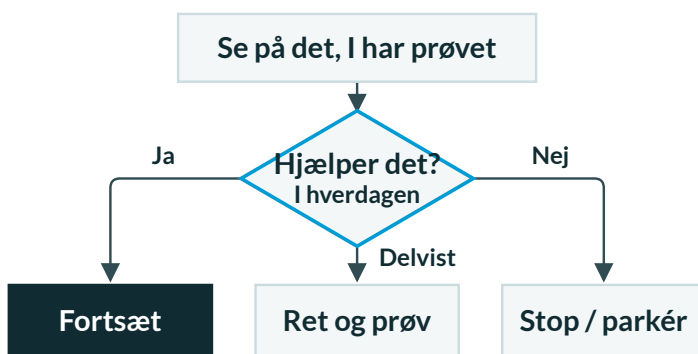
Skriv kort, hvad I forsøgte, og hvorfor det ikke virkede. Var svaret forkert? Manglede der oplysninger? Var løsningen besværlig? Eller løste den ikke en vigtig nok opgave?

Tag forsøget op igen, når I har en konkret grund: bedre materiale, en enklere arbejdsgang eller en ny mulighed, som kan afprøves. Brug den gamle opgave til at sammenligne.

Til alle tre grupper: Det skal være muligt både at ændre retning og at stoppe. Det værdifulde er det, I lærer og kan bruge, ikke hvor mange AI-forsøg I holder i live.

Gør det lille forsøg til en fælles beslutning

Martin ønsker at begynde et sted, hvor organisationen kan forstå opgaven og lære af den. Det giver også andre boligorganisationer en overskuelig måde at komme i gang på.



Aftal det, før I begynder

Opgaven: Hvad afprøver vi, og hvad er ikke med?

Menneskene: Hvem prøver det, hvem hjælper, og hvem beslutter næste skridt?

Rammen: Hvor meget tid og hvilke udgifter vil vi bruge på forsøget?

Tegn på værdi: Hvad skal blive bedre, og hvordan sammenligner vi med i dag?

Opfølgningen: Hvornår ser vi på erfaringerne sammen?

Bed om konkrete eksempler på både det, der virkede, og det, der gav problemer. En flot demonstration er en begyndelse. Det afgørende er, om løsningen hjælper i den rigtige arbejdsdag.

Tag én opgave med videre

Begynd med en opgave, hvor I alle kan forstå, hvad der er på spil.

Medarbejdere: Vis arbejdet

Tag en konkret opgave med. Vis, hvor I leder efter viden, bliver afbrudt eller må rette fejl. Sig også, hvad der allerede fungerer og skal bevares.

Ledelse: Giv plads til at lære

Vælg en afgrænset opgave sammen med medarbejderne. Aftal ansvar og tid til afprøvning. Følg op på brugen, ikke kun på, om løsningen er leveret.

Bestyrelse: Hold fast i formålet

Spørg, hvem forbedringen er til for, hvad forsøget kræver, og hvad I skal have at vide for at beslutte næste skridt. Efterspørg erfaringer, ikke kun ambitioner.

Jeres første fælles spørgsmål

Hvilken opgave vil vi gøre lettere, hvem skal være med, og hvornår vil vi vide, om det hjælper?

Martin Olsen & Mikkel Krogsholm

Almen-AI · Udgave 01

Citaterne er redigeret fra talesprog til skriftsprog. Hæftet bygger på vores første samtale og deler erfaringer og forslag, ikke en færdig facitliste.