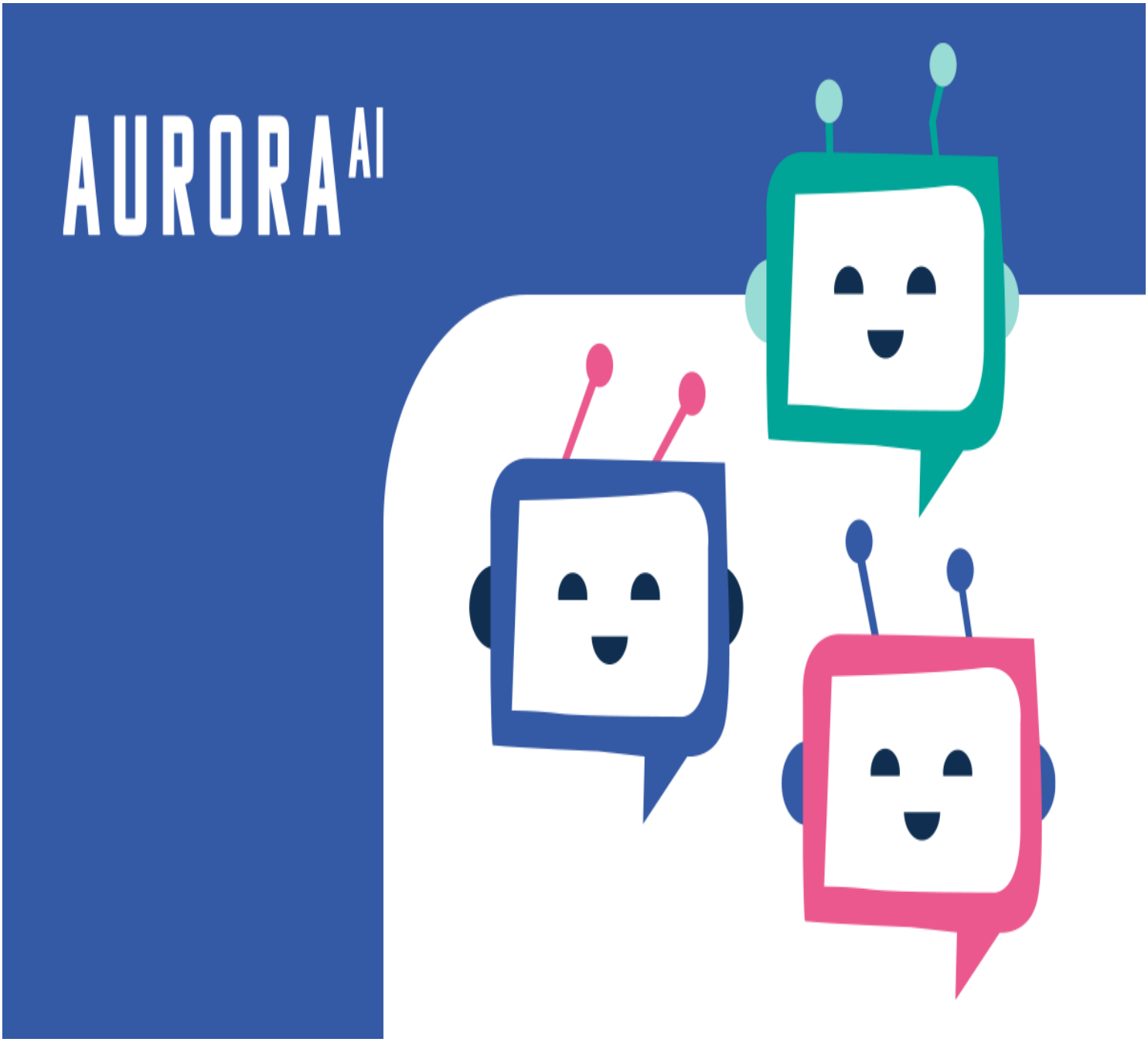
AuroraAI-programmets kartläggning av den offentliga förvaltningens chattbotslösningar



Vad är det frågan om?

Finansministeriet genomför med assistans från CGI en kartläggning av användningen av chattbotslösningar inom den offentliga förvaltningen. Kartläggningen är en del av det nationella programmet för artificiell intelligens, AuroraAI. Kartläggningen genomförs med denna enkät. Syftet med kartläggningen är att bland annat ta reda på vad chattbotslösningar används till inom den offentliga förvaltningen, vilka tekniker de bygger på och hur lösningarna har införts, exempelvis när det gäller organiseringen av finansieringen.

För mer information om AuroraAI-programmet, vänligen läs på: https://vm.fi/sv/nationella-ai-programmet-auroraai

Instruktioner till respondenten

- Det är möjligt att besvara enkäten fram till och med torsdagen den 30 juni 2022.

- Alla frågor behöver inte besvaras. Det vore bra om frågor som är relevanta för er organisation besvarades.

- Frågorna gäller många olika ämnesområden, från teknik till ekonomiska frågor.

- Om kunskapen om chattbotslösningen är utspridd i er organisation, kan flera personer besvara enkäten. Ni kan helt enkelt göra så att varje person fyller i sitt eget frågeformulär.

- Om fler än en person besvarar enkäten, kan de frågor som någon annan svarat på lämnas obesvarade.

- Frågorna och eventuella mer detaljerade svarsinstruktioner bör läsas noggrant.

- Om er organisation använder en chattbotslösning tar det cirka 30 - 60 minuter att besvara enkäten.

- Observera att en del av enkätens frågor är kopplade till tidigare frågor, vilket innebär att tidigare svar kan inverka på huruvida fler frågor ställs.

Enkäten teman

- Huvudfrågor

- Användning av chattbotslösningen och lösningens egenskaper

- Kostnader för chattbotslösningarna

- Informationssäkerhet och dataskydd

- Effekter

- Teknikfrågor

- Gratis feedback

Er organisation *

Huvudfrågor

Använder er organisation eller har er organisation beslutat att börja använda (skaffa) en chattbotslösning?

- ◯ Ja
- ◯ Nej

Om er organisation använder eller har beslutat att börja använda mer än en chattbotslösning, hur många i så fall?

1 kpl

1 kpl 10 kpl

Tillhandahåller er organisation sådana tjänster där en chattbotslösning enligt er vore till nytta?

- ◯ Ja
- ◯ Nej

Överväger ni att börja använda chattbotslösningar i framtiden?

- ◯ Ja
- ◯ Nej

För vilken tjänstehelhet överväger ni chattbotslösningar? (listan över alternativ baserar sig på klassificeringen Ändamålsindelning av den offentliga förvaltningens utgifter: https://www.stat.fi/sv/luokitukset/julkisyht_teht/)

- ☐ Forskning
- ☐ Försvar
- ☐ Polisväsende
- ☐ Brand- och räddningsväsende
- ☐ Domstolsrelaterade tjänster och andra juridiska tjänster
- ☐ Jordbruk, skogsbruk, fiskerinäring och viltnäring
- ☐ Trafik
- ☐ Kommunikation
- ☐ Avfallshantering
- ☐ Skydd av miljö och landskap
- ☐ Tjänster relaterade till fastigheter, infrastruktur och annan byggd miljö
- ☐ Hälso- och sjukvård
- ☐ Rekreations- och idrottstjänster
- ☐ Kulturtjänster
- ☐ Radio-, TV- och publikationsverksamhet
- ☐ Verksamhet och stöd av verksamhet i religiösa och ideella föreningar

- [ ] Utbildning
- [ ] Tjänster för äldre
- [ ] Tjänster för familjer samt barn och unga
- [ ] Tjänster för sjuka och personer med funktionsnedsättning
- [ ] Tjänster för arbetslösa
- [ ] Boendetjänster
- [ ] Annan tjänst/andra tjänster, vilken/vilka?

Tillhör er organisation nätverk relaterade till chattbotar?

- [ ] AuroraAI-chattbotsgemenskap
- [ ] Sotebotti-nätverket
- [ ] chatbots.org-nätverksforumet
- [ ] Botsociety-nätverksforumet
- [ ] Annat inhemskt nätverk eller webbforum, vilket?
- [ ] Annat utländskt nätverk eller webbforum, vilket?

Känner ni till programmet AuroraAI?

- ○ Nej
- ○ Jag har hört om AuroraAI-programmet
- ○ Jag följer AuroraAI-programmet
- ○ Jag deltar i AuroraAI-programmets verksamhet

Skulle ni kunna överväga att börja använda AuroraAI-chattbotstekniken?

- ○ Ja
- ○ Nej

Användning av chattbotslösningen och lösningens egenskaper

För vilken tjänstehelhet har ni skaffat eller håller på att skaffa en chattbotslösning? (listan över alternativ baserar sig på klassificeringen Ändamålsindelning av den offentliga förvaltningens utgifter: https://www.stat.fi/sv/luokitukset/julkisyht_teht/)

- [ ] Forskning
- [ ] Försvar

- [ ] Polisväsende
- [ ] Brand- och räddningsväsende
- [ ] Domstolsrelaterade tjänster och andra juridiska tjänster
- [ ] Jordbruk, skogsbruk, fiskerinäring och viltnäring
- [ ] Trafik
- [ ] Kommunikation
- [ ] Avfallshantering
- [ ] Skydd av miljö och landskap
- [ ] Tjänster relaterade till fastigheter, infrastruktur och annan byggd miljö
- [ ] Hälso- och sjukvård
- [ ] Rekreations- och idrottstjänster
- [ ] Kulturtjänster
- [ ] Radio-, TV- och publikationsverksamhet
- [ ] Verksamhet och stöd av verksamhet i religiösa och ideella föreningar
- [ ] Utbildning
- [ ] Tjänster för äldre
- [ ] Tjänster för familjer samt barn och unga
- [ ] Tjänster för sjuka och personer med funktionsnedsättning
- [ ] Tjänster för arbetslösa
- [ ] Boendetjänster
- [ ] Andra tjänster, vilka?

Vilka är målgrupperna för den tjänst som stöds av er organisations chattbotslösning? Du kan välja flera alternativ.

- [ ] Interna användare
- [ ] Alla kunder
- [ ] Barn och unga, barnfamiljer
- [ ] Studerande
- [ ] Personer i arbetsför ålder
- [ ] Pensionärer
- [ ] Organisations- och företagskunder
- [ ] Personer som bor i Finland och har ett annat modersmål än finska eller svenska
- [ ] Kunder som bor utomlands
- [ ] Vissa kundgrupper, vilka?

När er organisation skaffade sin chattbotslösning, vilka mål sattes upp för upphandlingen? Om chattboten skaffades i samband med en större upphandling, vilka mål sattes specifikt för chattbotsfunktionen?

- [ ] Kostnadsbesparingar
- [ ] Verksamhetens effektivitet
- [ ] Bättre kundupplevelser
- [ ] Bättre service för särskilda kundgrupper
- [ ] Bättre utnyttjade av information
- [ ] Bättre integrationen mellan system
- [ ] Insamling av data
- [ ] Annat, vad?

Uppnåddes målen för anskaffningen av chattboten?

- [ ] Nej
- [ ] Kostnadsbesparingar
- [ ] Verksamhetens effektivitet
- [ ] Bättre kundupplevelser
- [ ] Bättre service för särskilda kundgrupper
- [ ] Bättre utnyttjade av information
- [ ] Insamling av data
- [ ] Annat, vad?

Handlar er chattbotslösning om automation som ger användaren råd eller fattar beslut som gäller användaren?

- ○ Ger råd
- ○ Fattar beslut

Vilka egenskaper har er chattbotslösning?

- [ ] En kontinuerligt lärande AI-baserad chattbotsmotor
- [ ] En chattbot som lär sig och som under användning fungerar statiskt och utifrån tidigare inlärt
- [ ] En chattbot som är helt och hållet textbaserad
- [ ] Taligenkänning
- [ ] Chattboten är integrerad med egna eller andra organisationers system så att den kan överföra information som kunden gett under konversationen till dessa system (t.ex. ifyllande av ett formulär i ett

ärendehanteringssystem)

- [ ] Chattboten är integrerad med andra system så att den kan hämta (kund)information från dessa system och använda den i konversation
- [ ] Chattboten kan genom kommunikation hjälpa kunden att använda andra system
- [ ] Chattboten kan koppla användaren till en annan chattbotslösning i den egna eller en annan organisation
- [ ] Chattboten kan koppla användaren till en person som ger kundservice
- [ ] Vid vidarekoppling av användaren till en annan chattbotslösning kan chattboten överföra även information som den samlat in så att användaren i den nya chattbotskonversationen inte behöver mata in samma information igen
- [ ] Andra egenskaper, vilka?

Med hur många system är er chattbotslösning integrerad?

1 kpl

1 kpl — 10 kpl

- [ ] Integreras inte

Är er chattbotslösning integrerad endast med system i er egen organisation eller också med system i andra organisationer?

- ( ) Endast med egna system
- ( ) Även med externa system/Även med andra organisationers system
- ( ) Chattbotslösningen integreras inte

Med vilka system är er chattbotslösning integrerad?

Kopplar er chattbotslösning användaren vidare inom er egen organisation eller över organisationsgränser?

- ( ) Inom vår egen organisation
- ( ) Över organisationsgränser
- ( ) Chattbotslösningen kopplar inte användaren vidare

Har tillgänglighet (tillgänglighet i digitala miljöer) beaktats i er chattbotslösning?

- ◯ Ja
- ◯ Nej

Hur har ni beaktat tillgänglighet?

Varför har ni inte beaktat tillgänglighet?

Hur lång är den förväntade livscykeln för er chattbotslösning?

I bruk år _____

Tas ur bruk år _____

Har det i samband med införandet eller användningen av er chattbotslösning funnits utmaningar eller har ni identifierat nya önskemål och behov av vidareutveckling i anknytning till er lösning?

- ◯ Ja
- ◯ Nej

Kan ni beskriva utmaningarna/önskemålen/behoven?

Kostnader för chattbotslösningarna

Kan ni uppskatta anskaffnings- och livscykelkostnaderna för er chattbotslösning (eur)?

Anskaffning, Eget arbete

Anskaffning, Redaktörens arbete

Anskaffning, Licenskostnader

Anskaffning, Andra anskaffningar

Support och användning (eur/år), Eget arbete

Support och användning, Redaktörens arbete

Support och användning, Licenskostnade

Support och användning,Kapacitetstjänster, t.ex. en datorhall

Support och användning, Andra utgiftert

Budget för vidareutveckling, Eget arbete

Budget för vidareutveckling, Redaktörens arbete

Budget för vidareutveckling, Licenskostnade

Budget för vidareutveckling, Andra anskaffningar

Har er chattbotslösning finansierats genom projektfinansiering, ordinarie budgetfinansiering inom organisationen eller utomstående finansiering?

- [ ] Genom projektfinansiering, beslut har inte fattats om den fortsatta finansieringen av chattbotslösningen
- [ ] Genom projektfinansiering, men avsikten är att inkludera finansieringen av chattbotslösningen i vår ordinarie budgetfinansiering
- [ ] Genom ordinarie budgetfinansiering
- [ ] Genom extern finansiering

Hur uppskattade er organisation kostnadseffekterna för anskaffningen av chattbotslösningen och hur budgeterades den?

- [ ] Vi använde Statskontorets anvisning Planering och uppföljning av investeringar (https://www.valtiokonttori.fi/sv/foreskrifter-och-instruktioner/anvisningen-planering-och-uppfoljning-av-investeringar/)
- [ ] Vi använde vår egen organisations investeringskalkylmodell
- [ ] I anskaffningen ingick en fas med begäran om information för uppskattning av kostnaderna
- [ ] Vi konsulterade en annan organisation som hade tidigare erfarenhet av att skaffa en chattbot
- [ ] Vi beställde investeringsplaneringen och budgeteringen av en konsult
- [ ] På något annat sätt, hur?

Hur förutsåg er organisation i samband med investeringsbeslutet vilka besparingar och fördelar som kan uppnås med chattboten? (Hur uppskattades exempelvis värdet av kortare servicetider, bättre användning av resurser t.ex. vid betjäning av specialgrupper eller frigörande av personresurser från rutinarbete till mer meningsfulla uppgifter?)

- [ ] I uppskattningen beaktades endast vikten av inbesparade personresurser
- [ ] I uppskattningen beaktades den förbättring av servicen som kunden upplevde som en fördel i euro
- [ ] I uppskattningen beaktades de förbättringar som personalen upplevde som en fördel i euro
- [ ] Syftet med anskaffningen av chattboten var inte att uppnå besparingar
- [ ] Syftet med anskaffningen av chattboten var inte att uppnå fördelar som kan mätas i euro
- [ ] På något annat sätt, hur?

Hur väl har investeringskalkylerna hållit hittills?

- [ ] Den faktiska kostnaden har underskridit kostnadskalkylen betydligt (> 10 %).
- [ ] De faktiska kostnaderna stämmer överens med kostnadskalkylen med en noggrannhet på 10 %
- [ ] De faktiska kostnaderna har överskridit kostnadskalkylen betydligt (> 10 %)
- [ ] Fördelarna blev betydligt mindre än väntat

- [ ] De förväntade fördelarna uppnåddes (i förväntad eller nästan förväntad omfattning)
- [ ] Projektet ledde till betydligt större fördelar än väntat och/eller oväntade fördelar

Vilka personresurser använde ni när ni införde er chattbotslösning? Fyll i uppgifter om användningen av era egna och redaktörens resurser som årsverken i tabellen nedan.

Tekniskt kunnande, Egen personresurs _____

Tekniskt kunnande, Redaktörens resurs _____

Kunnande om serviceprocessen,Egen personresurs _____

Kunnande om serviceprocessen, Redaktörens resurs _____

Kundservicearbete, Egen personresurs _____

Kundservicearbete, Redaktörens resurs _____

Annat, Egen personresurs _____

Annat, Redaktörens resurs _____

Informationssäkerhet och dataskydd

Har informationssäkerheten behandlats i er organisations chattbotsprojekt?

- ◯ Ja
- ◯ Nej

Har ni fastställt informationssäkerhetskrav för er chattbotslösning?

- ◯ Ja
- ◯ Nej

Hur har ni tekniskt beaktat informationssäkerheten i er chattbotslösning?

Har dataskyddsfrågor behandlats i er organisations chattbotsprojekt?

- ◯ Ja
- ◯ Nej

Har ni fastställt dataskyddskrav för er chattbotslösning?

- ◯ Ja
- ◯ Nej

Har dataskyddet beaktats i er chattbotslösning?

- ◯ Ja
- ◯ Nej

Hur har ni tekniskt beaktat dataskyddet i er chattbotslösning?

Effekter

Har er organisation samlat in uppgifter om chattbotsanvändarnas kundupplevelser?

- ◯ Ja

- ◯ Nej

Hur har chattboten tagits emot bland era kunder?

_____

_____

_____

_____

_____

Vilket kunnande och vilka förmågor har er organisation rekryterat eller utvecklat (t.ex. genom utbildning) för arbetet med att införa och dra nytta av chattbotslösningen?

- ☐ Tekniskt kunnande, t.ex. IKT-kunnande
- ☐ Kunnande i tjänstedesign
- ☐ Kunnande i dataanalys
- ☐ Kunnande om substansen i er verksamhet/bransch
- ☐ Något annat, vad?

Vilket kunnande och vilka förmågor skaffade/skaffar er organisation hos leverantörer eller konsulter för genomförande och underhåll av chattbotslösningen?

- ☐ Tekniskt kunnande, t.ex. IKT-kunnande
- ☐ Kunnande i tjänstedesign
- ☐ Kunnande i dataanalys
- ☐ Kunnande om substansen i er verksamhet/bransch
- ☐ Något annat, vad?

Har införandet av chattboten förändrat arbetssätten eller processerna i er organisation?

- ◯ Ja
- ◯ Nej

Kan ni beskriva förändringen?

Har införandet av chattboten förändrat arbetsbeskrivningar och/eller arbetsinnehåll i er organisation?

- ◯ Ja
- ◯ Nej

Kan ni beskriva förändringen?

Var har arbetsuppgifterna i anknytning till chattbotslösningen placerats i er organisation?

- ◯ I en IKT-enhet eller annan stödenhet
- ◯ I anslutning till enheter som ger kundservice
- ◯ I en egen underorganisation
- ◯ På olika platser i organisationen
- ◯ Vår organisation är så platt och icke-hierarkisk att frågan inte är relevant

Kan ni beskriva hur uppgifterna har spritts ut?

Teknikfrågor

Baserar sig er chattbotslösning på en färdig kommersiell produkt eller på en produkt med öppen källkod?

- ◯ Ja
- ◯ Nej

På vilken färdiga chattbotsprodukt baserar sig er lösning?

- ◯ Microsoft Bot Framework MBF eller Botkit (Botkit är för närvarande en del av MBF)
- ◯ IBM Watson
- ◯ Botpress
- ◯ Boost.ai
- ◯ DialogFlow
- ◯ Rasa
- ◯ wit.ai
- ◯ OpenDialog
- ◯ Botonic
- ◯ Claudia.js bot builder
- ◯ Tock
- ◯ En annan, vilken?

Vilken eller vilka redaktörer är (har varit) partner i arbetet med chattboten?

Vilken eller vilka redaktörer är (har varit) partner i arbetet med chattboten?

- [ ] Dataset med öppen licens
- [ ] Dataset som redaktören använder
- [ ] Data som samlats in under kommunikation med kunden och som vår organisation lagrat
- [ ] Vi fick träningsdata av en annan (offentlig) organisation som hade samlat in data för sitt eget chattbotsprojekt
- [ ] Vi vet inte, redaktören tränade chattboten
- [ ] Chattbotslösningen tränades utan färdiga data, endast med hjälp av en ”botviskare”
- [ ] Något annat, vad?

Hur har träningsdata förädlats eller modifierats för att passa de särskilda behoven i er organisation?

- [ ] Inte på något sätt, vi använde inte färdiga träningsdata
- [ ] Inte på något sätt, data användes som sådana
- [ ] Vi vet inte, redaktören tränade chattboten.
- [ ] De engelskspråkiga data med öppen licens översattes till finska/svenska/det språk som chattboten använder
- [ ] Utöver träning baserad på träningsdata deltog en ”botviskare” i träningen av chattbotslösningen
- [ ] Något annat, vad?

Kan träningsdata för er chattbotslösning överlåtas för gemensam användning?

- ○ Ja
- ○ Nej

Kräver er chattbotslösning att användaren identifierar sig?

- ○ Ja
- ○ Nej

För vilket ändamål ska användaren identifieras?

- [ ] För att säkerställa ursprunget till de uppgifter om användaren som chattboten samlar in

- [ ] För att hämta uppgifter om användaren från andra system
- [ ] Chattboten assisterar användaren i användningen av ärendehanteringssystemet, identifieringen görs för att säkerställa användarrättigheterna
- [ ] Chattboten fattar automatiska beslut om användaren eller informerar användaren om beslut som tidigare fattats om hen, identifieringen görs för att verifiera att besluten har delgivits
- [ ] Något annat skäl, vilket?

Vilka personuppgifter samlar er chattbotslösning in om användaren?

- [ ] Personbeteckning, namn eller en motsvarande identifikationsuppgift
- [ ] Kontaktuppgifter såsom adress, e-postadress och telefonnummer
- [ ] Uppgifter om användarens nationalitet eller etnicitet
- [ ] Uppgifter om användarens ärenden och kundrelation i er organisation
- [ ] Uppgifter om användarens kundrelationer i andra organisationer
- [ ] Uppgifter om användarens arbetslöshet eller anställningsförhållande
- [ ] Uppgifter om användarens hälsotillstånd, sociala situation, familjerelationer eller motsvarande
- [ ] Uppgifter om användarens religiösa eller politiska övertygelse eller medlemskap i fackföreningar
- [ ] Andra personuppgifter, vilka?
- [ ] Vår chattbotslösning samlar inte in personuppgifter om användaren

Lagrar er chattbotslösning de personuppgifter som den samlat in?

- ○ Ja
- ○ Nej

Gratis feedback

_____

_____

_____

_____

_____

AURORA AI