

Rapport Pilotprosjekt AKI

KI-rådet

Høgskolen i Østfold

v/ Torunn S. Boger, Håkon N. Tandberg, Michael A. Lundsveen og Marianne Bjerkman



Bakgrunn

Generativ kunstig intelligens representerer teknologi som nå finnes tilgjengelig som digitale verktøy fra ulike tilbydere. Teknologien kan potensielt gjøre studie- og arbeidshverdagen enklere eller mer produktiv for både studenter og ansatte, men det er behov for i større grad å avdekke hvilke arbeidsoppgaver verktøyene egner seg til, og hva som er de reelle utfordringene og mulighetene brukerne ved Høgskolen i Østfold opplever. Videre er det viktig å se nærmere på hva slags tiltak som er nødvendige for å gjøre verktøyene mer tilgjengelige og enklere å bruke, samt hva som eventuelt bør gjøres for å imøtekomme bekymringer brukerne måtte ha.

For å avdekke dette, besluttet KI-rådet¹ å gjennomføre Pilotprosjekt for Anvendt Kunstig Intelligens (AKI) 1.0 som inviterte administrativt ansatte til å bruke Høgskolens godkjente generative KI-verktøy. I prosjektperioden ble deltakerne fulgt opp med spørreundersøkelser som hadde til hensikt å avdekke ulike aspekter og synspunkter knyttet til bruk og verdiskapning.

Formålet med prosjektet var å etablere en god forståelse for hva våre KI-verktøy kan benyttes til i vår arbeidshverdag, hvordan verktøyene brukes til å løse ulike oppgaver samt å vurdere hvordan adopsjon av disse og liknende verktøy kan og bør støttes gjennom tjenester, kompetansehevende tiltak og materiell. Et annet formål var å bidra til økt kompetanse i å benytte Høgskolens godkjente KI-verktøy for den enkelte prosjektdeltaker og således indirekte øke adopsjonsraten av verktøyene. Prosjektets formål og oppbygging var inspirert av en liknende studie gjennomført av Posten Norge i 2023 som ofte ses på som en av Norges mest innovative virksomheter².

Innholdsfortegnelse

<i>Bakgrunn</i>	2
<i>Oppsummering av funnene</i>	3
KI-generert oppsummering av respondentenes tilbakemeldinger	3
Motivasjon hos deltakerne	4
Hvilke oppgaver benyttes verktøyene til?	5
Hva tenker deltakerne om verktøyene?	6
Tiltak som vil gjøre en forskjell for å ta KI i bruk	7
Anbefalinger til prosjektet fra deltakerne	7
Forventninger til KI-rådet	8
<i>Diskusjon og veien videre</i>	9
<i>Pågående arbeid i KI-rådet</i>	10

¹ Les mer om KI-rådet her: <https://www.hiof.no/for-ansatte/rad-og-utvalg/ki-radet/>

² <https://www.posten.no/enklere-hverdag/posten-igjen-karet-til-norges-mest-innovative-selskap>

Oppsummering av funnene

KI-generert oppsummering av respondentenes tilbakemeldinger

Pilotstudien hadde som mål å vurdere bruken av GenAI-verktøy blant ansatte, med fokus på bruksfrekvens, opplevde fordeler, bekymringer og forslag til forbedringer.

Ansatte rapporterte varierende frekvenser av GenAI-verktøybruk, fra daglig til månedlig. De mest brukte verktøyene var ChatGPT og Co-pilot, som ble brukt til oppgaver som å generere illustrasjoner, utføre oversettelser, gjennomføre avanserte søk og korrekturlese e-poster. Respondentene fremhevet verktøyenes effektivitet og nytte, og påpekte deres potensial til å øke produktivitet og kreativitet.

Imidlertid ble flere bekymringer reist, spesielt rundt personvern og potensiell misbruk av disse verktøyene. Å sikre GDPR-overholdelse og beskytte personopplysninger var betydelige problemer, sammen med etiske bekymringer knyttet til skjevhet, feilinformasjon og påvirkning på tradisjonelle arbeidsmetoder. Det var også et behov for mer opplæring for å effektivt kunne bruke disse teknologiene, hvor ansatte uttrykte behov for praktisk informasjon, retningslinjer og ressurser.

Forslag til forbedringer av pilotprosjektet inkluderte å forlenge varigheten, gi mer omfattende støtte og tilby detaljerte opplæringsmateriell og praktiske aktiviteter. Deltakerne understreket viktigheten av kontinuerlig tilbakemelding og regelmessige oppdateringer for å adressere utviklende bekymringer og forbedre deres kompetanse med GenAI-verktøy.

Konklusjonen er at selv om GenAI-verktøy blir sett på som verdifulle ressurser for å øke produktiviteten, er det avgjørende å adressere personvern, etisk bruk og å tilby kontinuerlig opplæring og støtte for en effektiv og sømløs integrering i arbeidsplassen.

Deltakerne i pilotprosjektet er positive til å ta i bruk KI-verktøy, og motiverte til å sette i gang, men etterlyser samtidig systematisk opplæring og retningslinjer å forholde seg til.

Punktliste til beslutningstakere for neste trinn for HiØ:

- Deltakerne etterlyser både formelle og uformelle kurs og opplæring, og onlinekurs og nyhetsbrev trekkes fram
- Over 80 prosent av deltakerne ønsker opplæring i *prompting* (instruksjon, spørsmål eller setning som benyttes for å initiere respons fra Gen KI-verktøy)

- Nesten 80 prosent av deltakerne har behov for opplæring i praktisk anvendelse av verktøyene
- Rundt 60 prosent av deltakerne etterlyser opplæring i sikkerhet og etikk knyttet til anvendelse av verktøyene
- Deltakerne melder ønske om drop-in KI-brukerstøtte
- Vurdering av bruk av chatbot på HiØs nettsider

Funnene peker på et stort behov for retningslinjer for bruk av KI, samt relevant opplæring i hvordan man kan benytte verktøyene. KI-rådet er per i dag i gang med å utvikle retningslinjer, og tilbyr opplæring til alle ansatte i form av mikrokurs som er utviklet for studenter.

For å kunne tilby mer oppgavetilpasset opplæring i KI, samtidig som at man blir mer bevisst på hvilke gevinster bruken gir oss, vil det kreve prioritering av ressurser til dette arbeidet. Per i dag har ikke KI-rådet dedikerte ressurser, og er avhengig av deltakerne har anledning til å prioritere arbeidet, samt at man evner å utnytte synergier mellom forskning, studietilbud og administrative aktiviteter.

Motivasjon hos deltakerne

“Vi har mange manuelle prosesser - jeg tror KI kan hjelpe oss å jobbe smartere. Utarbeidelse av arbeidsavtaler, skrive referat/sammendrag, forenkle tekster og tekstarbeid. Dialog med ansatte og ledere - chatbot for standard spørsmål”

Motivasjon hos deltakerne ble undersøkt flere ganger underveis i prosjektet. Ved førstegangsutsendelse svarte 25 respondenter på hvorfor de hadde meldt seg på pilotprosjektet ved oppstart. En stor majoritet av svarene er i all hovedsak rettet mot eget arbeid og egen arbeidshverdag, hvor et ønske om effektivisering eller å rektifisere mangel på kunnskap og kompetanse står ut som viktige fokusområder. Et eksplisitt studentfokus finner vi bare hos tre respondenter, hvor den ene kombinerer fokus på eget arbeid og et fokus på studenter: “... bli bedre kjent med hva KI kan hjelpe meg med i jobbhverdagen ... og hva studentene kan bruke KI til, f.eks. som tilrettelegging”. I noen få svar finner vi også et utpreget institusjonsfokus, hvor respondentene peker på et ønske om å lære for å selv kunne være med å bidra til å gjøre institusjonen bedre rustet til å ta gode, hensiktsmessige og etiske valg i fremtiden: “Kunnskap og helst også tilnærmet felles forståelse av hvordan HiØ kan anvende KI i undervisningspraksis”.

Deltakerne rapporterte om høy motivasjon både før oppstart, underveis i piloten og etter endt testing. På en skala fra 1 til 10 rapporterte 38,5 og 30,8 prosent at de var topp motiverte for å teste henholdsvis Microsoft Copilot with Bing og GPT UIO før start. Underveis var 42,9 prosent på topp på motivasjonsskalaen, mens 35,3 prosent fremdeles var det ved endt periode.

85,7 prosent av deltakerne kom i gang med testingen midtveis i prosjektet, og 88,2 prosent kom i gang før prosjektperioden utløp. Av de som aldri kom i gang ble arbeidspress oppgitt som viktigste årsak, men også disse deltakerne understreket at de hadde høy motivasjon for å komme i gang med testing på et senere tidspunkt.

Hvilke oppgaver benyttes verktøyene til?

I svarene fra den første spørreundersøkelsen går det fram at deltakerne så for seg å bruke generative KI-verktøy til en rekke oppgaver. Utgangspunktet oppgis ofte å være usikkert, og deltakerne håper å bli inspirert til å finne ut av hva de kan bruke KI-verktøyene til, men de har også mange konkrete forslag. Grovt fordelt nevnes oppgaver som:

- Informasjonsbehandling og oppsummering: generering av sammendrag av ulike rapporter og dokumenter.
- Språkrelaterte oppgaver: korrekturlesing, grammatikksjekk og forbedring av tekstkvalitet.
- Transkripsjon og oversettelse
- Dataanalyse og visualisering: behandling av store datamengder og statistikk
- Idégenerering: forslag til nye ideer til ulike oppgaver
- Automatisering av administrative oppgaver: effektivisering av rutineprosesser, utforming av maler og assistering av grunnleggende saksbehandling
- Informasjonssøk: informasjonsgjenfinning og forslag til søkeord for litteratursøk
- Sparring i forkant av veiledning for studenter
- Fått tips til smartere måter å bruke Outlook på
- Oversatt studieplaner til tabeller overført til Excelfiler og deretter justert til individuelle opplæringsplaner
- Generering av illustrasjoner
- Utarbeidelse av arbeidsplaner og ukeplaner
- Sammendrag av tekster
- Utarbeidelse av presentasjoner

Underveis i testperioden fordeler svarene seg slik når de ansatte blir bedt om å beskrive hva de faktisk har brukt de generative KI-verktøyene til:

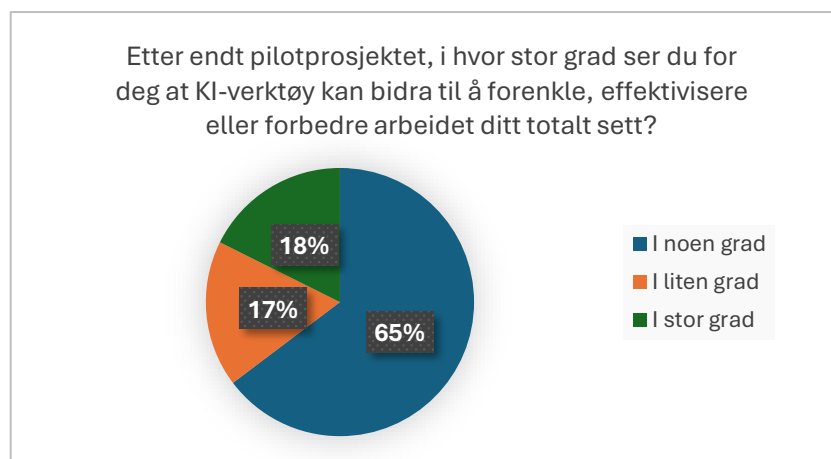
- 1) De aller fleste har brukt verktøyene til forbedring av tekster og e-post, oversettelse, språkforbedring og forenkling av tekster.
- 2) Videre har flere brukt dem til søk etter informasjon, generering av sammendrag og analyse av innhold på nettsider.
- 3) Noen har forsøkt seg på bildegenerering og laget illustrasjoner til presentasjoner.
- 4) Enkelte har også fått hjelp til planlegging og organisering av eget arbeid, brukt verktøyene til idémyldring og både kreativ og administrativ støtte, laget maler for prosesser og fått hjelp til administrative oppgaver som Outlook, Excel, Planner, praksisfordeling og katalogisering.

5) Utvikling av markedsføringsstrategier og kampanjer blir også nevnt.

Svarene knyttet til konkret utprøving av verktøyene endrer seg ikke nevneverdig etter endt testperiode, men det er konkretisert i større grad. Refleksjoner knyttet til bruken av verktøyene, for eksempel hva de fungerte godt til og hva de ikke fungerte godt til, går også igjen i kommentarfeltene både midtveis i testingen og når testperioden oppsummeres. De ansatte rapporter at KI-verktøyene fungerer godt til oversettelse, tekstforbedring og sammendrag, og bildegenerering har utfordringer, spesielt med tanke på mangfold og nøyaktighet.

Det påpekes i begge at KI kan gi gode forklaringer på komplekse temaer, men at verktøyene ikke kan erstatte søkemotorer og at de kan ha utfordringer knyttet til hallusinerer. Flere reflekterer rundt egen kompetanse og peker på behovet for opplæring i prompting for å kunne nyttiggjøre seg enda bedre av verktøyene.

Etter endt test oppsummerer denne tabellen hvordan deltakerne ser for seg at KI-verktøy kan bidra til å forenkle, effektivisere eller forbedre eget arbeid framover:



Hvordan vurderer deltakerne verktøyene?

Respondentene tenderer mot å være fornøyde med verktøyene, men med store variasjoner. En skriver at “*Copilot fungerte helt ok til å gi sammendrag og oversette*”, og viser til at det måtte flere forsøk til for å få et “godkjent” resultat. Vedkommende reflekterer rundt utfordringer knyttet til egen manglende erfaring med prompting. Dette sammenfaller med flere av svarene, som problematiserer egen bruk og erfaring som sviktende grunnlag for å uttale seg bastant i noen bestemt retning.

“Copilot: Bruker det spesielt til inspirasjon, f. eks hvis jeg skal brainstorme noe eller få inspirasjon til måter jeg kan formulere meg på (...) Har også brukt det til å finne forslag til synonymer og oversettelser av ord til svensk og dansk i forbindelse med litteratursøk”

Flere av respondentene oppgir at de foretrekker Copilot. Vi har ingen konkrete tall over bruken av Copilot, men vi ser på de lave kostnadene knyttet til bruk av UiO GPT siden GPT 4.0 ble satt opp i Azure i mai og fram til testperiodens slutt, og tolker det som et uttrykk for at adopsjonsraten for dette verktøyet foreløpig er svært lavt.

Tiltak som vil gjøre en forskjell for å ta KI i bruk

Spesifiser tiltak som ville utgjøre en forskjell for deg når det kommer støtte for videre bruk av KI-tjenester

Antall svar: 17

Svar	Antall	% av svar	Diagram	
Formelle kurs av større omfang	8	47.1%		47.1%
Uformelle kurs og webinarer	13	76.5%		76.5%
Tilgjengelig online materiale	11	64.7%		64.7%
Nyhetsbrev	8	47.1%		47.1%
Drop-in KI brukerstøtte	8	47.1%		47.1%
Annet	1	5.9%		5.9%

Nesten samtlige av respondentene peker på behovet for opplæring innen ulike temaer. For eksempel trekkes kursing i prompting ofte fram, tett etterfulgt at generell opplæring i ulike KI-verktøy og mer spesifikk veiledning i hvordan man kan utnytte KI i egen arbeidshverdag. Flere av respondentene ønsker seg workshops, og det pekes samtidig på behovet for å kunne sette av tid i en hektisk arbeidshverdag til å sette seg inn i relevante verktøy.

Anbefalinger til prosjektet fra deltakerne

Til slutt stilte vi deltakerne spørsmål om de skulle ønske noe var gjort annerledes i prosjektet, og som de ville anbefale at ble videreutviklet før en tilsvarende pilot kan gjennomføres for fagansatte.

“Jeg skulle ønske det varte lenger og at noen oppgaver var mer spesifiserte (feks. Test dette...) Men det var nok ikke hensikten i denne runden? Så alt i alt bra! Gleder meg til fortsettelsen ut av dette pilotprosjektet. Får vi en presentasjon av svarene? Takk! Stå på videre, det er gøy å være med!”

I hovedsak ønsker deltakerne at de hadde hatt mer tid til egen testing underveis, at det ble gitt en innføring i verktøyene for deltakerne i piloten samt oppgaver underveis. Samtidig pekes det på at informasjonen gitt på forhånd var god, og at det ble presisert at dette skulle være et “lavterskel/eget tempo-opplegg” og at dette fungerte fint.

☒ Spesifiser tiltak som ville utgjøre en forskjell for deg når det kommer støtte for videre bruk av KI-tjenester

Antall svar: 17

Svar	Antall	% av svar	Diagram	↓
Formelle kurs av større omfang	8	47.1%		47.1%
Uformelle kurs og webinarer	13	76.5%		76.5%
Tilgjengelig online materiale	11	64.7%		64.7%
Nyhetsbrev	8	47.1%		47.1%
Drop-in KI brukerstøtte	8	47.1%		47.1%
Annet	1	5.9%		5.9%

Forventninger til KI-rådet

“De løser ALLE problemene tilknyttet bruk av KI:) Jeg håper KI rådet blir mer en inspirator og enabler enn bremskloss og begrenser. Samfunnet og HIØ trenger mennesker med ambisjoner som våger å ta litt risiko. Vi kan ikke bremse oss inn til suksess, men vi skal vite hva vi driver med og hvilken risiko vi tar”

Før oppstart av piloten stilte vi spørsmål til deltakerne om hvilke forventninger til hadde til KI-rådet. Vi ønsket med dette å få et grunnlag for å svare ut, konkretisere og eventuelt oppklare misforståelser knyttet til mandatet. Det kommer fram til dels høye forventninger, noe vi forstår som et uttrykk for ansattes behov for støtte, veiledning og retning. Det kommuniseres tydelig en forventning om at KI-rådet kan utarbeide retningslinjer, bidra til enhetlige praksiser i organisasjonen og legge til rette for veiledning og opplæring. KI-rådet blir beskrevet som en instans som kan virke samlende, som er oppdatert på “siste nytt” og dermed kan være både et kontaktpunkt og en veiviser.

En respondent ordlegger seg slik: *“Jeg har generelt sett ganske få forventninger. Det mener jeg selvsagt ikke på en vond måte, men heller at alt dette er såpass nytt for oss på skolen at det er vanskelig å vite hva en kan forvente”*. Videre pekes det på behovet for tydelig formidling av informasjon, og “ufarliggjøring” av KI. Ikke minst nevnes behovet for informasjon om etikk og bærekraft.

Samlet gir disse tilbakemeldingene oss en pekepinn på behovet i organisasjonen. I mandatet til KI-rådet er det slått fast at det skal være både koordinerende, rådgivende og fasiliterende på et overordnet nivå, og dette stemmer godt med forventningene som

kommer til uttrykk gjennom spørreundersøkelsen. Det jobbes kontinuerlig med informasjon, og når det utvidede rådet begynner arbeidet vil utarbeidelse av institusjonelle retningslinjer stå øverst på agendaen.

Diskusjon og veien videre

Målet med pilotprosjektet var å etablere en god forståelse av hva HiØs eksisterende KI-verktøy kan benyttes til i en variert arbeidshverdag, hvordan verktøyene brukes til å løse ulike oppgaver samt å vurdere hvordan adopsjon av disse og liknende verktøy kan støttes gjennom kompetansehevende tiltak og støttemateriell. På bakgrunn av dette rapporterer respondentene at prosjektet har fungert etter hensikten. Det ble tydelig kommunisert på e-post til deltakerne at det var forventet at de la ned den grad av innsats som passer dem og deres arbeidshverdag, interesse og motivasjon. De fleste melder om tidspress som grunnen til at de ikke har fått testet og reflektert så mye som de kanskje hadde ønsket da de gikk inn i prosjektet, men alle melder at de har fått noe ut av innsatsen – ikke minst når det gjaldt å reflektere over en bruk av KI-verktøy og behov knyttet til dette.

Motivasjonen for å ta i bruk KI-verktøy holder seg høy blant deltakerne gjennom hele testperioden. De tester bredt, og rapporterer om mange ulike bruksområder for verktøyene, se avsnittet som omhandler motivasjon hos deltakerne.

Selv om deltakerne rapporterer å være motiverte og selvgående, har de behov for veiledning og opplæring i de nye verktøyene, og oppgir behov for opplæring. De peker på både formell og uformell opplæring, og både nyhetsbrev og workshops som mulige læringsarenaer. KI-rådet legger til behovet for opplæring også blant de ansatte som ikke har deltatt i piloten, også innen sikkerhet. Opplæringen kan ta mange former, og tid og ressurser blir avgjørende faktorer i avgjørelsen om veien videre her. En mulig løsning er å se på seksjonsledernivået i institusjonen, og bruke seksjonslederne som ressurs både for å kartlegge ulike behov og for å bidra til gjennomføring av opplæring.

Respondentene ble bedt om å spesifisere tematikk de trenger mer kompetanse innen, for å øke bruken av KI-tjenester. Etter endt pilot svarer over 80 prosent av respondentene at de har behov for mer kompetanse innen prompt engineering (også definert som å “snakke med KI-tjenestene”). Nesten like mange slår fast at de har behov for informasjon om og opplæring i praktisk anvendelse av ulike KI-tjenester. Sikkerhet og etikk, samt teknisk informasjon om KI-tjenestenes virkemåte nevnes også av mange.

KI-rådet har allerede begynt å ta grep om behovet for kompetanseheving basert på deltagernes tilbakemeldinger og egne observasjoner. I første runde er det lansert et emne innen bruk av kunstig intelligens for studenter som en pilot, «ITF00424 – Kunstig Intelligens i studiehverdagen». Emnet er i hovedsak beregnet på studenter ved Høgskolen i Østfold, men blir tilgjengeliggjort for ansatte som et åpent kurs i september. Dette er første steg i intern kompetanseheving blant ansatte ved Høgskolen innen

tematikken kunstig intelligens. Pilotemnet vil dekke blant annet tematikk som praktisk bruk av KI i akademia, prompt engineering, sikkerhet, etikk og en rekke andre aspekter av teknologien.

Det ønskes videre å jobbe med utvikling av et internt kompetansehevende tiltak bestående av løpende korte og asynkrone kursmoduler i kunstig intelligens med fokus på bruk av KI-verktøy og mulighetene med KI for ansatte. Dette som en direkte respons på tilbakemeldinger gitt av deltagerne i pilotprosjektet. Disse vil utvikles og distribueres av KI-rådet, og andre ressurspersoner ved HiØ, løpende igjennom året. Slik løpende distribusjon av korte og asynkrone moduler bør gjøres av hensyn til de ansattes allerede travle arbeidshverdag, og behovet for løpende kompetanseheving i et fagfelt i konstant endring. Mulighetene og bruksområdene med KI forandrer seg løpende på basis av forskning og nylansering av nye modeller og verktøy, så løpende kompetanseheving som en erstatter for monolittiske kurs vil være et mer passende opplegg for tematikken. Slike kompetansehevende tiltak er selvfølgelig avhengig av ressurssituasjonen ved HiØ da utviklingsarbeidet vil kreve tidsmessige ressurser som KI-rådet per i dag ikke besitter. Det er derfor ønskelig at det tildeles ressurser til intern kompetanseheving på KI området.

Rektors kommentar ved etableringen av KI-rådet var at HiØ skulle bli best på KI i sektoren, for å få til dette er kompetanseheving internt blant organisasjonens ansatte absolutt nødvendig. Uten en god forståelse av KI-verktøyene og KI generelt så vil det være vanskelig for ansatte å se de potensielle effektiviseringseffektene av KI.

Pågående arbeid i KI-rådet

Det første møtet i et fulltallig KI-råd ble avholdt 02.09.24 med bred representasjon både fra vitenskapelig og administrativ side. Der ble det besluttet en regelmessig møtefrekvens, samt satt ned en arbeidsgruppe som skal utvikle overordnede retningslinjer for forsvarlig bruk av KI på HiØ. Det ble pekt på viktigheten av å få på plass retningslinjer for flere spesifikke underområder, spesielt eksamen, da dette er viktig for å sikre trygghet rundt vurdering. Slike retningslinjer kan også legge til rette for at studenter eller ansatte som er usikre vil kunne ta i bruk KI-verktøy. KI-rådet vil arbeide for å nedsette en arbeidsgruppe med relevante deltakere utenfor rådet for å starte arbeidet med spesifikke retningslinjer.

Andre tiltak som ble nevnt og som rådet vil arbeide videre med, er erfaringsdeling på tvers, for eksempel gjennom interne minikonferanser hvor både forskning og eksempler på bruk kan legges frem. Arbeidet vil sees i sammenheng med det som iverksettes av ØAIHub, og man ønsker å få til et samarbeid om slike aktiviteter. Det er videre foreslått at man snarere enn å gjennomføre en pilot lik AKI for fagansatte, heller skal sende ut en noe mer omfattende spørreundersøkelse som fokuserer på opplevde behov og utfordringer i rollene som foreleser og forsker. Viktigheten av å tilgjengeliggjøre opplæringsmateriell ble understreket, men her støter vi fort på noen utfordringer, for eksempel den raske utviklingen av teknologien og verktøyene. Et annet forslag var å sende ut «ukas KI-tips» knyttet til forsvarlig og smart bruk av KI. Det er avgjørende at KI-

rådet er i stand til å utnytte de synergiene som finnes mellom studietilbud, forskning og anvendelse for å sørge for et godt nok tilbud til ansatte.

Vedlegg:

Spørreskjema for påmelding, #1 (før), #2 (under) og #3 (etter)