

PROJEKTDIREKTIV PILOTPROJEKT COPILOT

Dnr

2024-06-14

Monica Enderstein

Innehållsförteckning

1.	Bakgrund och förutsättningar.....	2
2.	Effektmål	2
2.1.	Mätbara effektmål.....	2
3.	Projektets leveransmål	3
3.1.	Användarstöd och utbildningsmaterial för säker och effektiv användning av Copilot.....	3
3.2.	Beslutsunderlag för eventuell uppskalning.....	3
3.3.	Rekommendationer	4
4.	Prioriteringar	4
5.	Risker	4
6.	Avgränsningar.....	5
7.	Tidsramar.....	5
8.	Resurser, kostnader och finansiering	5
9.	Koppling till andra projekt/system/aktiviteter	5
10.	Kommunikation.....	5

I. Bakgrund och förutsättningar

Copilot är en AI-baserad assistent som kan hjälpa användare med olika uppgifter inom Microsoft 365 och potentiellt förbättra produktivitet, effektivitet och kreativitet. Eftersom användningen av Copilot innebär en ny typ av informationshantering av data i vår Microsoft 365-miljö villkoras ett eventuellt breddinförande med krav på informationssäkerhetsåtgärder. Dessa åtgärder kommer hamna på den enskilde användarens eget ansvar och kräver därmed viss nivå av kunskap och stöd i hur åtgärderna genomförs.

Detta pilotprojekt syftar alltså till att testa Copilots funktioner och förmågor på ett antal avgränsade case i verksamheterna för att utvärdera dess användbarhet och effektivitet, samtidigt som vi säkerställer att lagkrav för informationssäkerhet och dataskydd efterlevs. Dessa förutsättningar kommer gälla alla former av AI-tillämpningar, så piloten lägger även grunden för ändrade arbetssätt för Nackas fortsatta utveckling med olika typer av AI-verktyg.

Med hänsyn till ovan ingår i piloten att ta fram en process och stöd för att man som användare av Copilot kan säkerställa en trygg och säker användning med hänsyn till gällande lagkrav. Stödet ska också innefatta utbildning och hjälp så att användaren får bästa möjliga förutsättningar att faktiskt dra nytta av möjligheterna. För det krävs både kunskap, exempel och support före och under användningen.

Sammantaget ska piloten ge oss insikter och underlag för att förstå och rekommendera hur vi tar oss an ett eventuellt breddinförande. Vilka nyttor kan Copilot ge, vilka stöd behöver användaren i förberedande informationssäkerhetsarbete och hur kan vi på ett resurssmart sätt supportera en eventuell uppskalning genom nya arbetssätt och -stöd?

2. Effektmål

Efter genomförd pilot har vi förberett oss för ett möjligt breddinförande där vi kan säkerställa att potentiell nytta med Copilot förverkligas, samtidigt som vi höjer kunskapen om informationssäkerhet och minimerar eventuella risker.

2.1. Mätbara effektmål

Efter genomförd pilot har vi fem mått (indikatorer) på nytta som Copilot bidragit till i pilotens användningsfall, som kan underbygga nyttopotential för kommunen vid ett breddinförande:

1. Användarna rapporterar uppskattad effektivitetshöjning för att genomföra en arbetsuppgift som signifikant (minst 25%) jämfört med tidigare tidsåtgång
2. Användarna rapporterar kvalitetshöjning med minst 4 på en 5-gradig skala* på det material som Copilot assisterat med jämfört med egenproducerat material

3. Användarna rapporterar en ökad tillfredsställelse i arbetet med minst 4 på en 5-gradig skala* när Copilot assisterar jämfört med innan
4. Användarnas instämmer med minst 4 på en 5-gradig skala* i att möjlighet till AI-assisterat arbete stärker deras syn på Nacka kommun som en attraktiv arbetsgivare
5. Användarna instämmer med minst 4 på en 5-gradig skala i att de guider och stöd som finns är användbara och lätta att förstå

* Utvärderingsskalan för kvalitativa parametrar går från 1 = instämmer inte alls till 5 = instämmer starkt, där 3 är neutralt, dvs varken förbättring eller försämring

3. Projektets leveransmål

Förutom utvärdering av effektmål ska projektet leverera följande:

3.1. Användarstöd och utbildningsmaterial för säker och effektiv användning av Copilot

Pilotprojektet ska arbeta fram användarstöd i form av rekommendationer, utbildning och riktlinjer som hjälp till de verksamheter som vill börja använda tjänsterna. Stödet ska tillgodose verksamheternas behov av förbättringar inom produktivitet och effektivitet samtidigt som förutsättningar för efterlevnad av lagkrav vid användning av Copilot.

Rekommendationer och riktlinjer ska omfatta:

1. Utbildningar som användaren ska gå innan licens aktiveras
 - a. Grundutbildning i informationssäkerhet
 - b. Utbildning i hur Copilot kan nyttjas för att nå önskat läge
 - c. Förslag på områden där Copilot kan användas för att få ut mest nytta
2. Hur man gör informationsklassning och riskanalys för samtliga informationsmängder*
3. Hur man tar fram behandlingsregister
4. Vilka forum och guider man kan nyttja för användarstöd när man använder Copilot

* Vi identifierar vilka användningsfall som vi ska använda Copilot på i piloten. De informationsmängder som Copilot aktivt ska få tillgång till för att kunna analysera och aggregera nödvändig information för användningsfallet gör vi informationsklassning på. Dvs den information vi ”promptar” att Copilot ska behandla registreras i behandlingsregister och Stratsys, men **inte** den information som vi inte aktivt ”skickar in” i Copilot.

3.2. Beslutsunderlag för eventuell uppskalning

Piloten ska identifiera och dokumentera nyttopotential för Nacka kommun om vi breddar användningen av Copilot framåt. Beräkningen av nyttopotential ska grundas på de mätbara effekter som erhålls från de specifika testfallen som piloten omfattar. Nyttopotentialen ska sedan kunna sättas i förhållande till eventuella risker och kostnader med en eventuell uppskalning. Detta underlag

kommer alltså att vara avgörande för beslutet om en bredare implementering av Copilot ska göras inom kommunens olika verksamheter.

Leveransen av detta mål består av:

- beräkning av nyttopotential vid uppskalning
- riskanalys
- kostnader för uppskalning

3.3. Rekommendationer

Pilotens genomförande kommer att leda till att vi fått prova på och förstå de förberedelser som respektive användare som vill använda sig av Copilot behöver genomföra. Lärdomarna av piloten ska sammanställas i form av rekommendationer för hur vi bäst kan genomföra ett breddinförande, om Nacka efter piloten beslutar att gå vidare.

Leveransen av detta mål består av:

- Rekommendationer för hur ett införandeprojekt bör genomföras med hänsyn till användbarhet och informationssäkerhet, givet lärdomarna från piloten
- Förslag på hur resultatet av mål 3.1 (användarstöd) behöver omvandlas till professionellt kommunikativt material (tjänstefiering), som inkluderar tydligt informationssäkerhetspaket för nya Copilot-tillämpningar i organisationen.
- Stöd för nyttorealiseringsplanering i verksamheter som frigör arbetstid genom användning av Copilot, för att säkerställa att frigjord arbetstid kan tas tillvara för ökad kvalitet

4. Prioriteringar

Projektets prioriteringar är att genomföra en noggrann och objektiv utvärdering av Copilots förmågor, men också risker utifrån ett informationssäkerhetsperspektiv och att presentera resultaten på ett överskådligt och lättförståeligt sätt.

Resultatet är därför högst prioriterat, i förhållande till tid och kostnad:

1. Resultat
2. Tid
3. Kostnad

5. Risker

Tillgång till nyckelresurser i verksamheter när de behövs. Risk om detta projekt inte levererar tillräckligt snabbt att verksamheterna börjar nyttja tjänsten ändå utan tillräcklig kunskap kring t.ex. informationssäkerhet och AI. Bristen på tillräcklig kunskap om de utmaningar och risker som kan föreligga kan ge läckage inom framför allt informationssäkerhet. Vi avser därför att genomföra piloten snabbt, inom en 4 månaders period, samt fokusera på att ta fram riktlinjer och utbildning.

6. Avgränsningar

Projektet är avgränsat till att endast testa Copilots förmågor inom specifika och avgränsade case och en kontrollgrupp. Detta innebär att vi inte kommer att testa Copilot inom andra områden eller för andra ändamål än de som ingår i piloten.

Projektet kommer inte att implementera Copilot för övriga verksamheter utan endast ta fram utbildning och rekommendationer för hur en sådan process skulle kunna genomföras.

7. Tidsramar

Projektet planeras att pågå under en period av 4 månader, med startdatum 2024-06-13 och slutdatum 2024-09-30. En detaljerad tidsplan kommer att tas fram i samband med projektstarten.

8. Resurser, kostnader och finansiering

Projektet finansieras av deltagande verksamheter befintliga budget och täcker personal, licenser och eventuella andra utgifter. Digitaliseringsenheten står för de egna deltagarnas licenskostnader (4 personer) samt 1 licens från vardera deltagande verksamhet (2 personer). Resterande licenser i pilotprojektet bekostas av verksamheterna själva.

En detaljerad budget kommer att tas fram i samband med projektstarten.

9. Koppling till andra projekt/system/aktiviteter

Projektet är inte kopplat till något annat projekt/system/aktivitet men hör nära samman med organisationens övriga satsningar på att öka produktiviteten och effektiviteten genom att använda modern teknik, i detta fall med fokus på AI.

10. Kommunikation

Kommunikationen inom projektet kommer att ske genom regelbundna möten, rapporter och uppdateringar. För extern kommunikation kommer en separat plan tas fram. Det är angeläget att kommunicera om projektet internt inom Nacka på regelbunden basis för att säkerställa att verksamheterna får vetskap om projektet. Annars löper vi risk att användare i verksamheterna börjar använda motsvarande AI-lösningar som inte är kontrollerade, säkra och legala.