

Oppgavebeskrivelse “Svarta Bjørn hjelper deg”

- **Bakgrunn:**

Narvik blir en Smart City. Narvik kommune har flere digitaliseringsprosesser på gang for å modernisere tilbudet til innbyggere og næringsdrivende. Digitale tjenester blir raskere og mer pålitelig og det er store forventninger fra alle brukere av kommunale tjenester om raske og pålitelige svar. Et av prosjektene som kommunen nå iverksetter gjelder etablering av digital chatbot som kan hjelpe innbyggere og andre interessenter til å finne svar på de fleste spørsmål når som helst (24/7). Det inngår mange forskjellige aspekter i kommunikasjon med et «robotisert menneske» og brukergrensesnittet kan være avgjørende for om løsningen blir tatt i bruk. Det er mye fokus på kunstig intelligens for å finne svarteksten til et spørsmål, men brukeropplevelsen er også avhengig av brukergrensesnittet. Oppgaven er åpen for mye kreativitet.

Oppgave:

Lag **brukergrensesnittet** til en chatbot for Narvik kommune:

- For brukere: en side der hovedsakelig chatbotten vises.
- For brukere: En slags pop-up nederst i høyre der man kan begynne å stille et spørsmål som er muligens relatert til den nåværende websiden (og den som er pålogget?).
- For drift/adm: konfigurerings- og administreringssider og statistikk med eksportfunksjon.
- Det skal ikke utvikles avanserte spørsmål-til-svar funksjonalitet, men ulike kunstig intelligens moduler må kunne plugges inn.
- Chatbotten skal ha en «plan B» dersom den kunstig intelligens biten ikke gir et tilfredsstillende resultat, bl.a. Svitsje til en live-chat med en av medarbeiderne.
- Visning av andre muligheter for å få hjelp.
- Chatbotten må kunne brukes til opplæring av AI-en i form av registrering av spørsmål/svar og tilbakemelding fra brukeren («fant ikke det jeg lette etter»).
- Chatbotten skal kunne kjøre rett fra <https://www.narvik.kommune.no> ([Lenker til en ekstern side.](#))
- Utseende skal være lik Narvik kommune slik at brukerne føler seg trygge.
- Ut fra dokumentasjonen skal det være tydelig hvordan chatbotten kan driftes og tilpasses av enheten IT drift og utvikling i Narvik kommune, bl.a. for endringer etter kommunesammenslåingen.
- Personvern og sikkerhet må risikovurderes. Kommunen kan bidra med mal for gjennomføring av sikkerhetsvurdering.

Oppdragsgiver: Narvik kommune, ved enhet IT drift og utvikling
IT-sjef Per Jakobsen, teknisk kontakt avklares etter behov)

Veileder: (én av bachelor datateknikk lærerne)