

## **5. Vedlegg 1 - Design av tidlig Chatbot-prototype**

### **5.1 Introduksjon**

Etter mye frem og tilbake i prosessen for å finne vårt fokus for oppgaven, landet vi på å jobbe konkret med å adressere prinsipp 3 i WCAG 2.0: 'Understanding'. Dette var et prinsipp vi så som overordnet oppfylt hos de chat-bottene vi så på i vår undersøkende fase (NAV, Kommune-Norges chatbot; Kommune-Kari og Skatteetaten). Vi startet dette prosjektet med å være interessert i inkludering og ekskludering som ledd i universiell utforming av AI. Med dette i bakhodet fant vi at forståelse av systemer også avhenger i høy grad av om hvorvidt man skjønner de begrepene og termer som brukes av eksempelvis offentlige etater og institusjoner. Det er i dette skjæringspunktet vi har lagt oss med denne chat-botten og denne annen iterasjonen av vårt prosjekt.

### **5.2 Prosess**

Vår chatbot er basert på en tidlig sondering foretatt av en av vår gruppe-medlemmer. I denne sonderingen undersøkte og testet hun ut hvordan interaksjonen var med de ulike chat-bottene. Denne tidlige sonderingen (som blir supplert av mer systematisk undersøkelse etter dette), ga oss inntrykk av hvor der kunne være et problem vi kunne adressere.

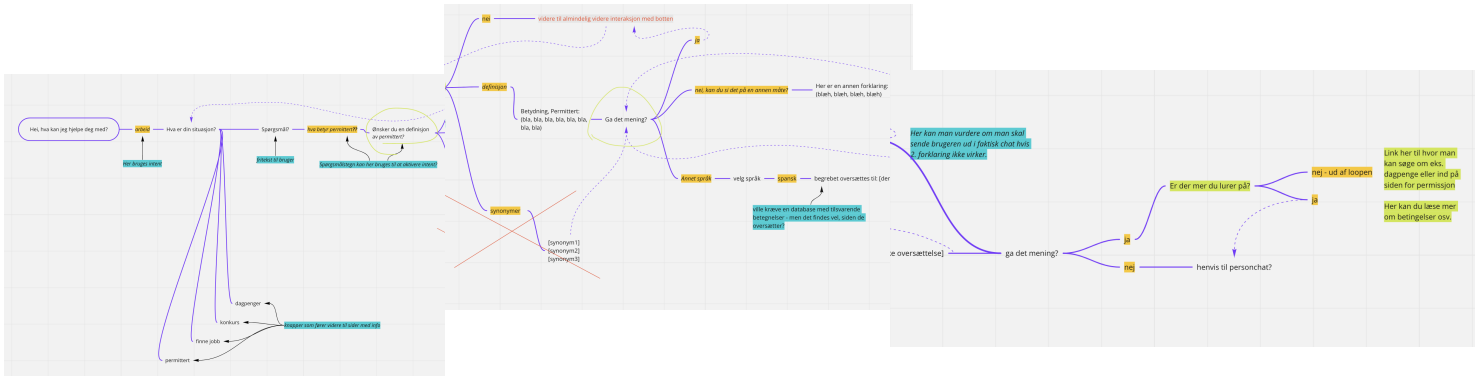
Sideløpende med dette utforsket vi Chatteron (og litt Dialogflow) for å se hvordan vi kunne jobbe med denne. For å få overblikk over flowet for interaksjonen for vår chat-bot, skisserte vi dette ved hjelp av Miro. Hovedfunksjonen til vår chatbot ble å gi brukerne muligheten for å få definisjoner på begreper som brukes i det offentlige (eks. 'Permittert' og 'Dagpenger') og muligheten for å få disse forklaringene oversatt for økt forståelse.

### **5.3 Refleksjon og Resultat**

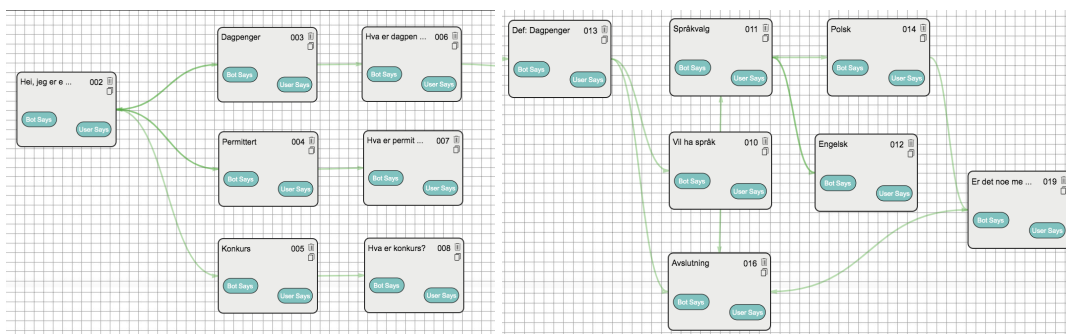
Chat-botten for denne iterasjonen er en tidlig prototype på hvordan man kan håndtere dette forklaringsaspekt for å fremme forståelse av det offentlige. Der gjenstår fortsatt arbeid for oss med å se dette feltet og hvordan dette prinsippet som ledd i omformingen av den offentlige sektoren mot universell utforming, jobbes med og blir adressert.

For hva er forståelse - og hvordan kan man kommunisere begreper så 'vanlige' borgere uten videre innsikt i offentlig sektor skjønner hva de innebærer og betyr? Hva skjer da om man legger på en språkbarriere - både for folk som kommer utenfra eller for folk som har enten bokmål eller nynorsk som sidemål? Jobben med å skissere vårt flyt var en øvelse i både å

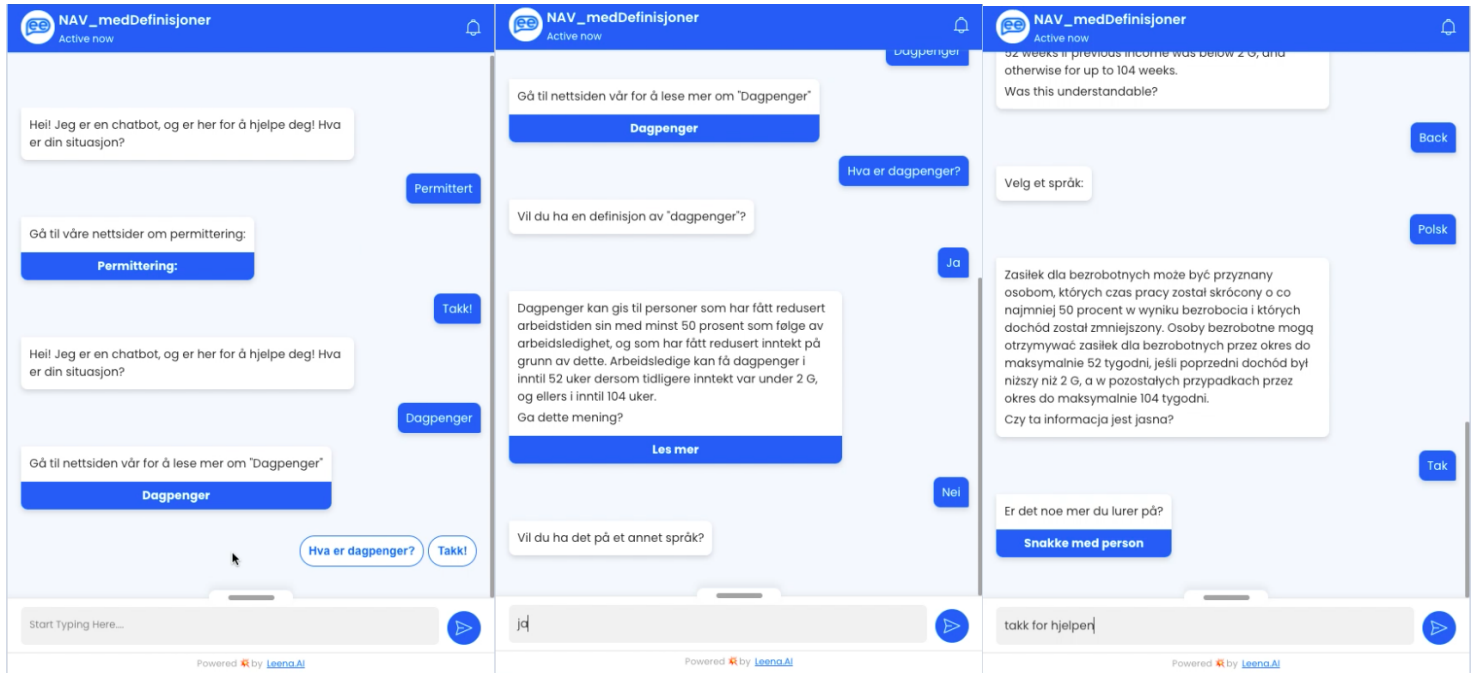
velge hva som minimum må med og hva som er for avanserte flyt som kan være gjenstand for videre jobbing. Dermed gjenstår jobben med å utvide og avgrense assistanse-skopet til chat-botten, innen vår valgte områder (språk og offentlig formidling), til en sådan grad at vårt flyt-nett kan fange mange potensielle misforståelser og feiltolkninger.



Figur 1: Skisse i Miro av et flyt i chat-botten



Figur 2: Skjermbilde av chat-bottens flyt i Chatteron



Figur 3: Skjermbilde av interaksjonen med vår chatbot