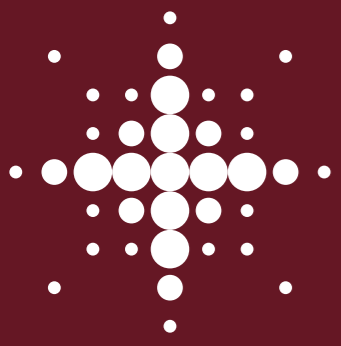




Klar for KI? – undersøkelsen 2024

KI-nysgjerrige og  
optimistiske virksomheter  
mangler kunnskap og  
kompetanse for å hente  
ut gevinster



# INNHOOLD

<b>INTERESSANTE FUNN</b> .....	05
Datakvalitet og GDPR .....	06
Enorm oppside .....	06
<b>GJØR UTFORDRINGER TIL MULIGHETER</b> .....	07
<b>VEIEN VIDERE, VÅRE REFLEKSJONER</b> .....	08
Begynn i det små for å realisere de store verdiene .....	08
5 råd: Sånn realiserer du verdien av data og kommer i gang med KI i virksomheten .....	09
<b>UNDERSØKELSEN</b> .....	10
METODE .....	11
OM UTVALGET .....	11
ALLE FUNN, DETALJERT .....	12
<b>OM TIETOEVRVY CREATE</b> .....	24

# DE SOM ER LENGST FREMME, ER OGSÅ RASKE TIL Å BE OM HJELP

Generativ KI og lanseringen av de store språkmodellene har gjort kunstig intelligens til allemannseie. Enkle grensesnitt, mange tilgjengelige verktøy og en hensiktsmessig prising, åpner opp for radikale endringer i prosesser og arbeidsoppgaver og kommer med løfte om kostnadsreduksjoner, effektivisering, økt verdiskapning og innovasjon.

Norske virksomheter, både private og offentlige, forteller at de er klare. Det viser en undersøkelse vi i Tietoevry Create har gjennomført i løpet av forsommeren. 99 prosent av de spurte forteller at de har kjennskap til Chat GPT, 86 prosent sier det samme om Copilot. Mange rapporterer at de er forberedt på å ta i bruk Klene, og mange har gjort det allerede. Et flertall benytter allerede egne data til å trene KI, 69 prosent mener de har kontroll over dataene og 59 prosent sier de har innsikt i hva selskapet trenger av datakvalitet for å forstå, styre og bruke KI.

Samtidig, og naturlig nok, avdekker «Klar for KI»-undersøkelsen også store utfordringer. Noe annet ville vært en overraskelse.

Et interessant eksempel er nettopp kontroll over, og kvaliteten på egne data. De spurte rapporterer om både god kontroll og forståelse for hva nødvendig datakvalitet innebærer. Svaret er ikke overraskende; de fleste vil svare på et slikt spørsmål med utgangspunkt i dagens virksomhet, prosesser og tjenester.

De store utfordringene oppstår når de tar i bruk KI på nye områder, til andre prosesser, i samarbeid med partnere og kunder og når egne data blandes med eksterne kilder. Når disse prosessene, som også kan gå på tvers av systemer og organisasjoner, munner ut i autonome beslutningsprosesser, kan det fort oppstå utfordringer knyttet til både datakvalitet, output, GDPR og juridiske spørsmål.

Tietoevry Create legger til rette for, og øker hastigheten på digitaliseringsprosessene i private og offentlige virksomheter. Det forutsetter god forretningsforståelse, innovasjonsmuskler og en kreativ dialog med kundene på den andre siden av bordet.

Vi ønsker å være den stødige hånden på rattet, som kjenner kartet og vet hva som venter rundt neste sving. Innen kunstig intelligens, der mulighetene er mange, utviklingen går raskt og potensialet for å gjøre feil er stort, trenger mange virksomheter en teknologipartner for å raskere kunne høste KI-gevinster og ikke bli holdt tilbake. Vi ser ofte at de som er lengst fremme, er også raske til å be om hjelp.

Da står vi klare til å hjelpe dem å realisere det enorme potensialet kunstig intelligens representerer, på en trygg, lovlig, etisk forsvarlig og bærekraftig måte.



**Helene Risti Bergaas**  
VP Market Unit Norway  
Tietoevry Create

## INTERESSANTE FUNN

«Klar for KI?»-undersøkelsen, som først og fremst hentet respondenter fra gruppen «IT-fagfolk» i en rekke bransjer, viser en solid bevissthet om AI-verktøy som ChatGPT og Microsoft Copilot. Nesten alle respondentene er kjent med disse teknologiene, noe som også reflekterer et sterkt ønske om å ta de forskjellige løsningene i bruk.

Selv om det er høy interesse for å ta i bruk KI, så byr implementeringen av verktøyene på en rekke utfordringer.

Et av de største hindrene som blir fremhevet er et gap i intern kompetanse. Selv om man er KI-nysgjerrig og optimistisk i virksomheten, setter manglende kompetanse om KI en brems for å ta det i bruk. Mange organisasjoner mangler de nødvendige ferdighetene og kunnskapen for effektivt å implementere og administrere KI-teknologier. Dette forsterkes av bekymring knyttet til dataforvaltning og governance, spesielt knyttet til GDPR og annen regulering. Til

sammen utgjør disse faktorene betydelige barrierer i KI-adapsjonen.

Behovet for en robust datastrategi blir tydelig, blant annet fordi virksomhetene sliter med å balansere bruken av interne og eksterne datakilder for KI-trening.

Til tross for disse utfordringene, er troen på KI's potensiale knyttet til verdiskapning stort. IT-avdelingen, med sitt fokus på drift og interne prosesser, ser muligheten for å jobbe mer effektivt og automatisere arbeidsoppgaver. Andre deler av virksomheten fokuserer på kundeverdi og peker på hvordan forretningsmodeller kommer til å endre seg i kjølvannet av KI-adapsjonen.

At forskjellige deler av organisasjonen ikke ser de samme oppsidene, understreker behovet for samarbeid mellom avdelinger for å realisere hele spekteret av KI-applikasjoner i en virksomhet.



## Datakvalitet og GDPR

Mer enn halvparten av respondentene mener at deres organisasjoner er klare til å ta i bruk KI, og det gjelder særlig de som jobber i en egen IT-avdeling. Denne beredskapen er mindre uttalt i offentlig sektor, hvor bare 41 prosent føler seg forberedt sammenlignet med 63 prosent i privat sektor.

Undersøkelsen viser at virksomheter ser potensialet for verdiskapning knyttet til KI, på tvers av avdelinger og oppgaver, og både internt og eksternt. Interne systemer og saksbehandling identifiseres som nøkkelområder hvor KI kan levere betydelige fordeler. Privat sektor legger imidlertid større vekt på KI for markeds- og salgsaktiviteter sammenlignet med offentlig sektor.

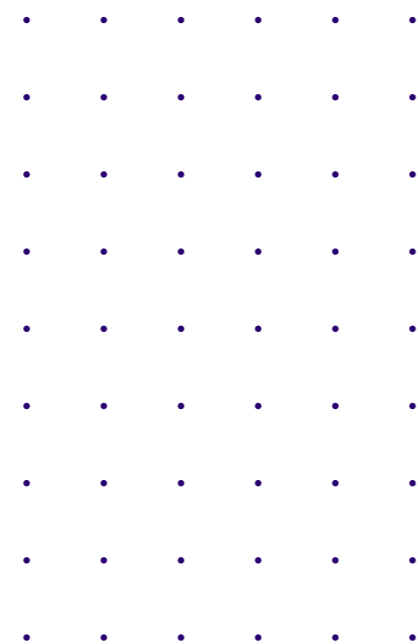
## Enorm oppside

Å adressere disse utfordringene krever en helhetlig tilnærming. Bedrifter må investere i opplæring for å bygge intern kompetanse og fremme en kultur for å høste verdier av virksomhetens data.

«Klar for KI?» synliggjør både muligheter og utfordringer som offentlig og privat sektor må forholde seg til, når de tar i bruk den nye teknologien. Ved å fokusere på blant annet kompetanseheving, datastrategi og overholdelse av lover og regler, kan bedrifter snu disse utfordringene til muligheter

Databehandling fremstår som en kritisk faktor for vellykket KI-implementering. Sikring av datakvalitet og overholdelse av personvernreguleringer er essensielle steg for organisasjoner som ønsker å utnytte KI effektivt, og i enda større grad når dataene også er eksterne.

og bane vei for en fremtid der kunstig intelligens representerer en viktig bidragsyter og verdiskaper. Reisen kan være utfordrende, men med den rette strategien og en balansert og gjennomtenkt adaptasjon, er den potensielle oppsiden enorm.



# GJØR UTFORDRINGER TIL MULIGHETER



## Sektorforskjeller

Det er en klar forskjell i hvor klare offentlig og privat sektor er for KI. Målrettet opplæring og bevisst allokering av budsjetter kan hjelpe offentlige organisasjoner med å tette gapet.



## Interne forskjeller og kompetansegap

Dedikerte IT-avdelinger er mer forberedt og kunnskapsrike om KI enn resten av organisasjonen. Tverrfaglig opplæring kan bidra til å spre denne beredskapen og kunnskapen – samtidig som andre deler av organisasjonen må bidra med viktig kunnskap innen områder som GDPR, databeskyttelsesregler og annen lovetterfølgelse.



## Datautnyttelse

Selv om flertallet bruker data til KI-trening, er det stort rom for å øke bruken av eksterne datakilder. Partnerskap med dataleverandører og kartlegging av datakilder kan være veien å gå.



## Ikke glem forretningsmodellen

Med forskjellig syn på KIs innvirkning på forretningsmodeller, er det viktig å ha strategiske diskusjoner i organisasjoner om hvordan KI kan integreres, ikke bare internt, men i prosesser som også er knyttet til virksomhetens forretningsmodell.



## Ingen skam å be om hjelp

KI-utviklingen går så fort, at flertallet av norske virksomheter ikke var klare, da generativ KI og språkmodellene ble lansert. Det er behov for generell kunnskap og kompetanse, bistand til utvikling av egne kler og lokale løsninger og infrastruktur, i form av plattformer og dataressurser. De færreste vil klare å dekke disse behovene alene, og det vil lønne seg for mange å hente inn både hjelp og ressurser, heller før enn senere.

# VEIEN VIDERE, VÅRE REFLEKSJONER

## Begynn i det små for å realisere de store verdiene

De fleste respondentene i «Klar for KI?»-undersøkelsen har roller i virksomhetenes IT-avdelinger. Det preger også svarene. Vår erfaring i dialogen med kunder er, at IT-avdelingene ofte er nysgjerrige og på tilbudssiden når det kommer til å ta i bruk ny teknologi og å utvikle løsninger. Samtidig sliter de med å synliggjøre verdien i de nye mulighetene for forretningsiden i en bedrift.

Slik Tietoevry Create ofte opplever det, er det nettopp forretningsiden som vil ha størst nytte av KI. Samtidig er et av funnene i undersøkelsen at forretningsiden ikke ser verdien i samme grad som kollegaene i IT, eller er usikre på bruksområdene.

Ett eksempel på hvilken verdiskapning vi tenker på, finner vi i saksbehandling hvor ustrukturert informasjon skal tolkes. Informasjonen er tilgjengelig i en rekke formater; mye tekst, dokumenter, tegninger og bilder. Et viktig spørsmål er hvem som har behov for hvilken type innsikt og hvor mye tid de bruker for å finne frem. Det kan være snakk om tekniske dokumenter, lover og forordninger eller medisinske journaler. Her kan KI bidra til å strukturere og sende informasjonen til rett mottaker og sted.

### Sikkerhet

Et annet hovedfunn i undersøkelsen handler om sikkerhet. Vi ser at mange ansatte forteller at de allerede bruker åpne verktøy som ChatGPT. Det åpner opp for mulige sikkerhetsbrudd, hvis informasjonen som benyttes i dialogen med KI for eksempel er personsensitiv eller forretningskritisk.

Sikkerhet blir lett en unnskyldning for ikke å utforske verdien knyttet til bruk av KI, eller å utsette. Her utfordrer vi ofte på hvilke data som ikke inneholder sensitive opplysninger. Kanskje dette er et sted virksomheten kan starte? Eller definere på forhånd hvilke sensitive data som ikke skal tilgjengeliggjøres for KI. Dette lar seg gjøre og jo bedre kontroll man har på dataene sine, jo enklere er det å hente ut verdi fra KI.

På dette området er det viktig for en virksomhet å ha en gjennomarbeidet strategi og rutiner for hva slags informasjon som kan benyttes i de forskjellige Klene. «Klar for KI?» gir ikke noe svar på dette, men for IT-avdelingen og ledelsen er det viktig å ha kontroll på hvilke data som brukes til hva.

### Kompetanse og datakvalitet

Kompetanse fremheves også som en utfordring. Vår erfaring er, at denne begrunnelsen noen ganger maskerer en annen barriere, nemlig motstand mot endring.

For å takle begge deler, er Tietoevry Create sin anbefaling å starte med små prøveprosjekter der ansatte og virksomheten kan teste ut og finne de beste bruksområdene for KI i nettopp sin virksomhet. Dette er den mest effektive måten å finne ut om en eller flere Kler kan bidra til å effektivisere prosesser, forbedre forretningsmodeller, hjelpe ansatte med bedre innsikt og levere et bedre styrings- og beslutningsgrunnlag.

På den måten får man synliggjort manglende kompetanse og kan starte kompetanseløft på gitte områder eller vurdere om dette er kompetanse man bør ha i organisasjonen eller kjøpe inn.

Disse innledende prosjektene er også en god anledning til å kartlegge utfordringen knyttet til data og kvalitet; hvor befinner dataene seg, hva skal til for å høste dem, må de restruktureres, vurderes opp mot lover og regler – og oppstår det nye problemstillinger når dataene blandes med andre, og benyttes i sammenhenger de kanskje ikke var tenkt for, i utgangspunktet. For den største verdien av KI og data realiseres, når man kombinerer data fra mange ulike kilder og domener, både internt og eksternt.

Underveis i testingen får organisasjonen testet sin endringsvilje og evne, det blir synlig om beslutningen om å ta i bruk KI er godt nok forankret i ledelsen og i virksomheten generelt; hvem er ansvarlig for hver enkelt av utfordringene, og hvem svarer for ROI når et testprosjekt skal oppsummeres.



## 5 råd: Sånn realiserer du verdien av data og kommer i gang med KI i virksomheten



### Bygg intern kompetanse

Invester i opplæringsprogrammer og kompetanseutvikling for ansatte på tvers av avdelinger. Dette inkluderer teknisk opplæring i KI-verktøy og forståelse av datastyring og personvernreguleringer.



### Få på plass en robust datastrategi

En gjennomarbeidet og godt forankret datastrategi bidrar til å sikre høy datakvalitet og integritet. Strategien bør inkludere både interne og eksterne datakilder for å gi et solid grunnlag for KI-trening.



### Sikre overholdelse av lover og reguleringer, inkludert GDPR

Få på plass klare retningslinjer og prosedyrer for å sikre at all datahåndtering og KI-trening er i samsvar med GDPR og andre relevante lover. Dette vil bidra til å bygge tillit og redusere risikoen for brudd.



### Etabler samarbeid på tvers av organisasjon og avdelinger

Oppfordre til samarbeid mellom IT-avdelinger og andre forretningsenheter og sikre at alle avdelinger er med på den teknologiske utviklingen. Dette vil bidra til å bryte ned siloer, sikre en helhetlig tilnærming til KI-adopsjon og en bedre forståelse av hvordan KI kan brukes på tvers av organisasjonen.



### Evaluere og justere

Vurder regelmessig effekten av KI på forretningsmodeller og prosesser. Juster strategier og implementeringstiltak basert på tilbakemeldinger og resultater for å maksimere fordelene av KI-adopsjon.

# UNDERSØKELSEN



ChatGPT og Microsoft Copilot er de KI-verktøyene som de aller fleste kjenner til eller har hørt om. Med unntak av TensorFlow har over 40 prosent av de spurte kjennskap til verktøyene. Kjennskapen er generelt noe høyere blant ansatte i privat sektor sammenlignet med ansatte i offentlig sektor.



Drøyt halvparten mener at deres virksomhet i svært eller ganske stor grad er moden for å ta i bruk KI. Virksomhetene i privat sektor er i noe større grad moden for KI enn virksomhetene i offentlig sektor. Verdien av bruk av KI ser ut til å være større internt i virksomheten enn eksternt, og det er særlig knyttet til områdene interne systemer og saksbehandling at verdien av KI vurderes som høyest.



De spurte er delt i spørsmålet om KI vil medføre endringer i deres forretningsmodell. Det er imidlertid forskjell mellom offentlig og privat sektor, der ansatte i privat sektor i mye større grad oppgir at KI vil medføre endringer.



6 av 10 oppgir at virksomheten de jobber i, benytter egne eller eksterne datakilder på KI-trening i dag. Av de som ikke bruker det i dag oppgir 6 av 10 at de har planer om det fremover. Til sammen oppgir altså 8 av 10 at de enten benytter eller har planer om å benytte egne eller eksterne datakilder til KI-trening, og da i større grad egne datakilder enn eksterne.



De som benytter eller har planer om å benytte data til KI-trening, mener de i stor grad har kontroll på dataene som benyttes eller skal benyttes til å trene opp KI. Det samme gjelder innsikt i hva selskapet trenger av datakvalitet for å kunne forstå, styre og bruke KI.

De største barrierene for å ta i bruk KI er intern kompetanse og GDPR/personvern. Over halvparten av de spurte mener disse to er de største barrierene. I tillegg peker mange på datakvaliteten og usikkerhet knyttet til bruksområder.



Begynn i det små for å realisere de store verdiene

## METODE

Undersøkelsen er gjennomført av Respons Analyse i tidsperioden 28.05 – 04.06.2024.

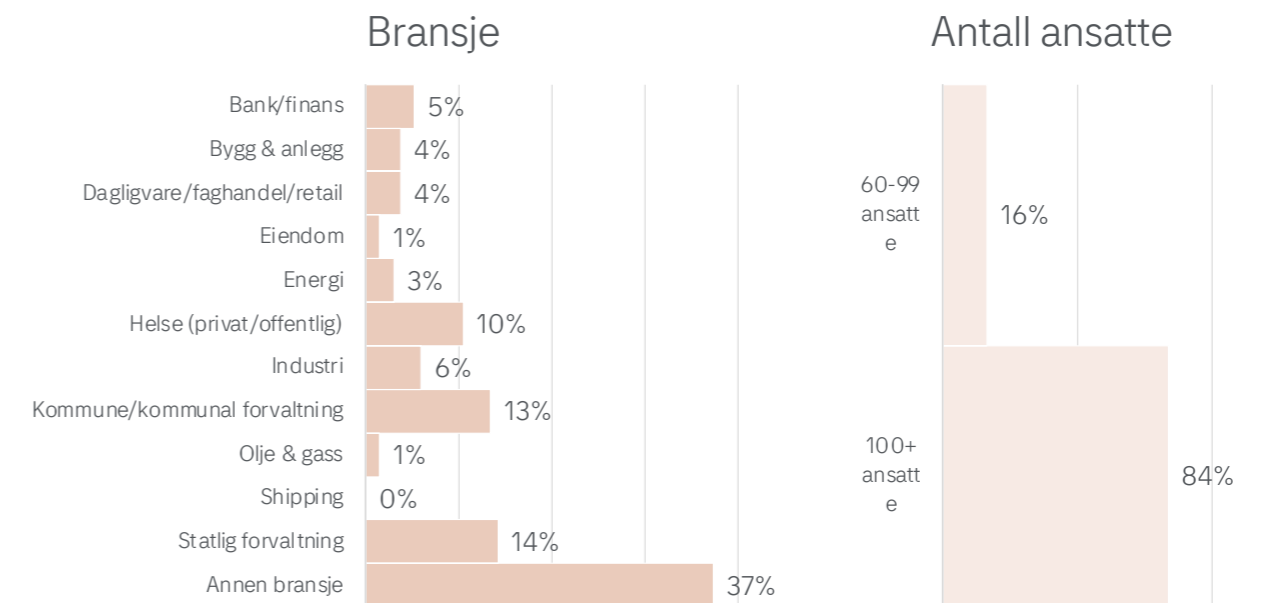
Bakgrunn og formål for undersøkelsen er å kartlegge bruk av og holdning til bruk av KI blant IT-sjefer, IT-ansvarlige, og øvrige med IT-ansvar i mellomstore og store virksomheter i både offentlig og privat sektor.

Antall respondenter var 134. Respondentene har svart via webpanel (CAWI). Datasettet er ikke vektet.

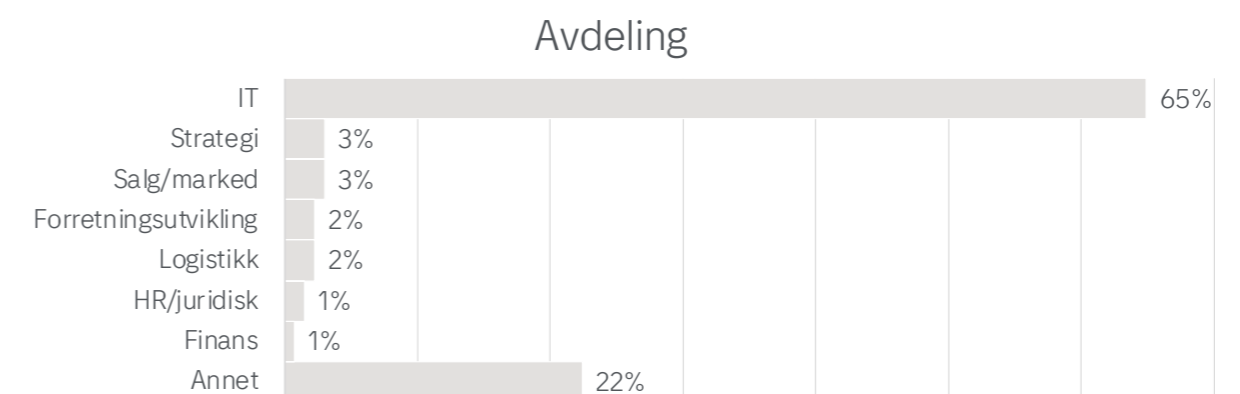
Feilmarginene i undersøkelsen ligger mellom +/- 4,4 prosent og +/- 10,0 prosent avhengig av svarandelen på spørsmålet. Feilmarginen er høyest der ett svaralternativ er valgt av 50 prosent eller flere av respondentene.

## OM UTVALGET

### Bransje og antall ansatte



### Utvalgets sammensetning: Avdeling



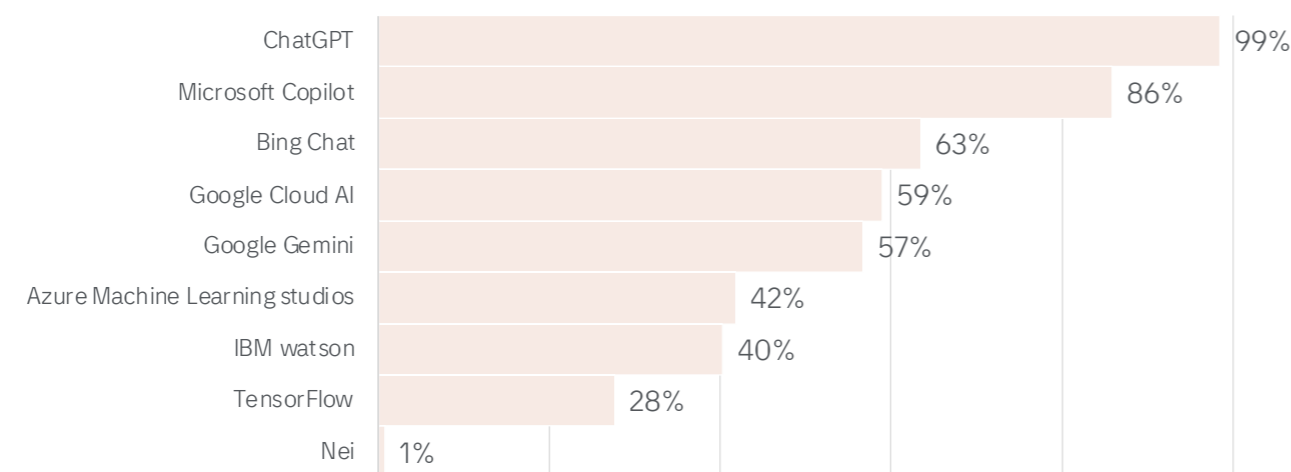
To tredjedeler av de som svarte på undersøkelsen oppgir at de jobber på en dedikert IT-avdeling i virksomheten. De øvrige fordeler seg tynt over ulike andre avdelinger, samt 22 prosent på samlekategorien annet, som er andre deler av virksomheten enn de som er listet. Felles for alle er at samtlige svarer at de har påvirkning eller ansvar for avgjørelser innen IT i bedriften de arbeider hos.

På grunn av utvalgsstørrelsen er det vanskelig å finne signifikante utslag på nedbrytning på bransje eller avdeling, derfor er bransjeinndelingen slått sammen i en fordeling mellom offentlig og privat sektor og avdeling er slått sammen til IT-avdeling og annen avdeling.

## ALLE FUNN, DETALJERT

### Kjennskap til KI-verktøy

#### Hjulpen kjennskap til KI-verktøy



Så å si alle (99 prosent) med IT-ansvar i mellomstore og store virksomheter er kjent med KI-verktøyet ChatGPT. Sammen med Microsoft Copilot (86 prosent) er det de mest kjente KI-verktøyene. Videre er verktøyene Bing Chat, Google Cloud AI, og Google Gemini alle kjent blant mer enn halvparten av respondentene. Lavest kjennskap finner vi for verktøyet TensorFlow med 28 prosent. Rundt 4 av 10 oppgir at de har hørt om verktøyene IBM Watson og Azure Machine Learning studios.

Med forbehold om utvalgsstørrelse ser vi tendenser til at kjennskapen til de ulike verktøyene er generelt noe høyere blant ansatte i privat sektor, enn i offentlig sektor.

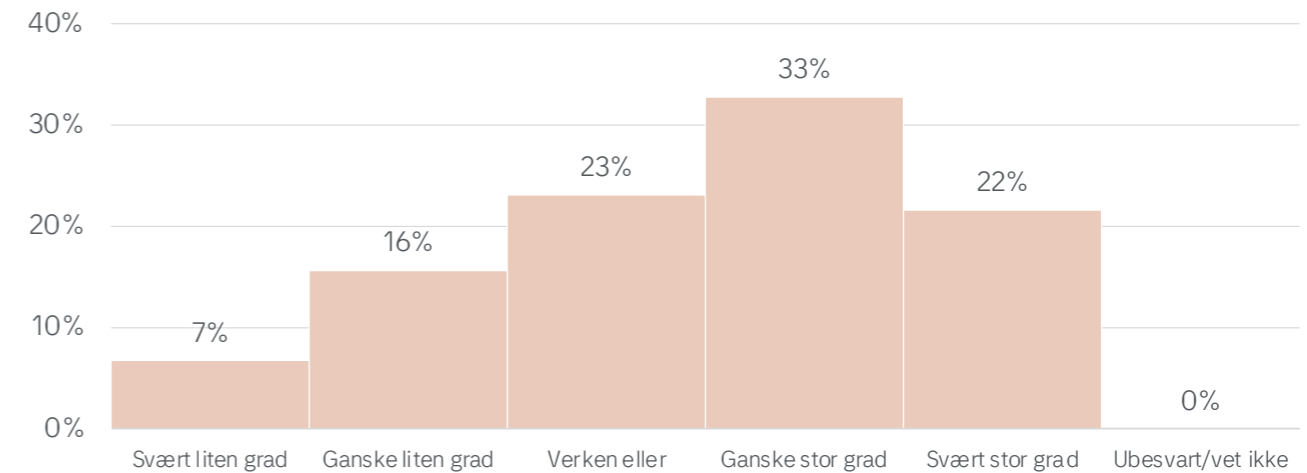
Kjennskapen til verktøyene som har lavest kjennskap samlet sett, er signifikant høyere blant de som jobber i en egen IT-avdeling sammenlignet med de som jobber i andre avdelinger.

Yngre, dvs. de under 40 år, har også generelt høyere kjennskap til de ulike verktøyene enn de som er eldre.

Det er naturlig at kjennskapen til generativ KI er størst. Den er enklest å bruke og gir raskt gode og brukbare resultater.

Men ChatGPT og Copilot har ikke blitt trent på mange spesifikke forretningsdomener enda. Dette er neste, naturlige steg i digitaliseringsprosessen. På den måten vil KI kunne brukes til mer enn individuelle eksperimenter, skalere opp og blir et viktig verktøy for organisasjonen som helhet.

### Virksomhetens modenhet til å ta i bruk kunstig intelligens



Alt i alt ser det ut til at flertallet av de spurte mener deres virksomhet er moden for å ta i bruk KI. Til sammen 55 prosent oppgir at virksomheten er moden for dette i ganske stor eller svært stor grad. Bare 23 prosent mener virksomheten i svært eller ganske liten grad er moden for KI.

Virksomhetene i privat sektor er i noe større grad moden for KI enn virksomhetene i offentlig sektor. Til sammen 63 prosent i privat sektor er moden, mens denne andelen er 41 prosent i offentlig sektor.

Andelene som mener virksomheten er moden for KI, er signifikant høyere blant de som jobber i en egen IT-avdeling, sammenlignet med de som jobber i andre avdelinger. Dette kan ha en sammenheng med at de virksomheter som har egne IT-avdelinger, også ligger lenger fremme i utviklingen av nye verktøy som KI.

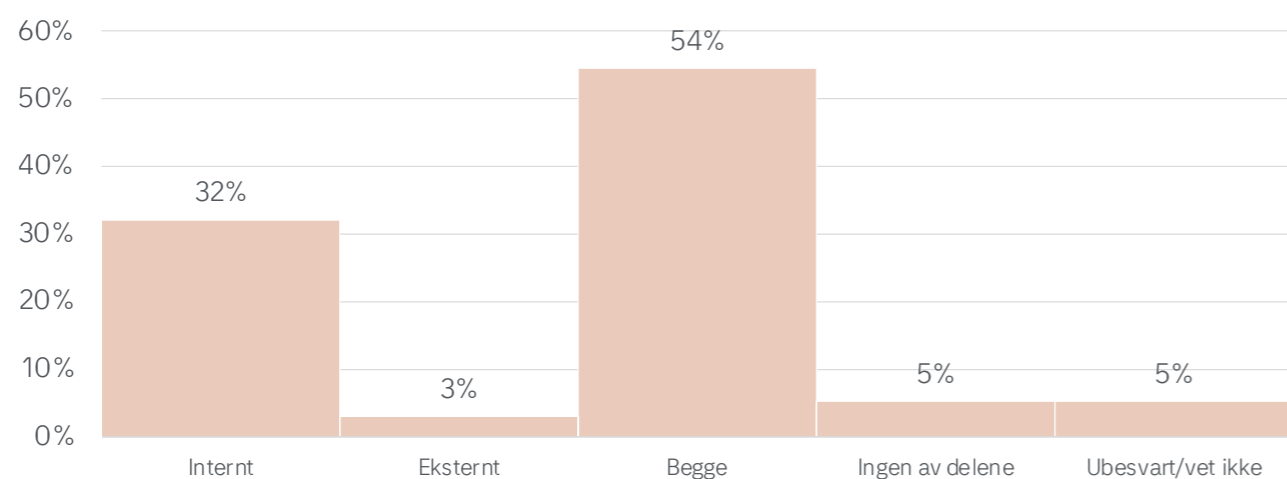
Respondentene mener altså at de er klare for å skalere opp KI. Dette kan delvis skyldes at spørsmålene handler om generativ KI og at respondentene jobber med IT. En utfordring for mange organisasjoner er at IT-ansatte forstår nye trender bedre og raskere enn virksomheten som helhet, men mangler forståelse for implementering. Forretningsiden kan tilsvarende mangle forståelse for hva som kreves av investeringer og utvikling for å levere KI på et nivå som sikrer både kvalitet i leveransen og overholdelse av lover og regler.

At offentlig sektor henger noe etter i modenhetsgrad knyttet til KI er kanskje ikke overraskende. Sammenliknet med private virksomheter innen finans, logistikk og industriproduksjon, som raskt identifiserer KI-potensialet knyttet til for eksempel automatisering, overvåking, intelligent IoT og vedlikehold, oppleves ikke KI-gevinstene for offentlig sektor som like åpenbare.

Men alle offentlige virksomheter behandler svært mye dokumenter og tekstdata, med arkiv- og søkebehov for saksbehandlingsstøtte og kan dra stor nytte av både generativ KI og annen robotautomatisering for å automatisere og integrere standardprosesser. Slik kan man effektivisere og forbedre saksbehandlingen, uten å bruke for mye tid på "papirflytting" og rutinearbeid som enkelt kan automatiseres. Det finnes nå for eksempel løsninger for intelligent arkivering, kunnskapsdatabaser som benytter robotautomatisering og generativ KI mot egne dokumentportefølje og chatboter med generativ KI.



### Intern og ekstern verdi av KI for virksomheten

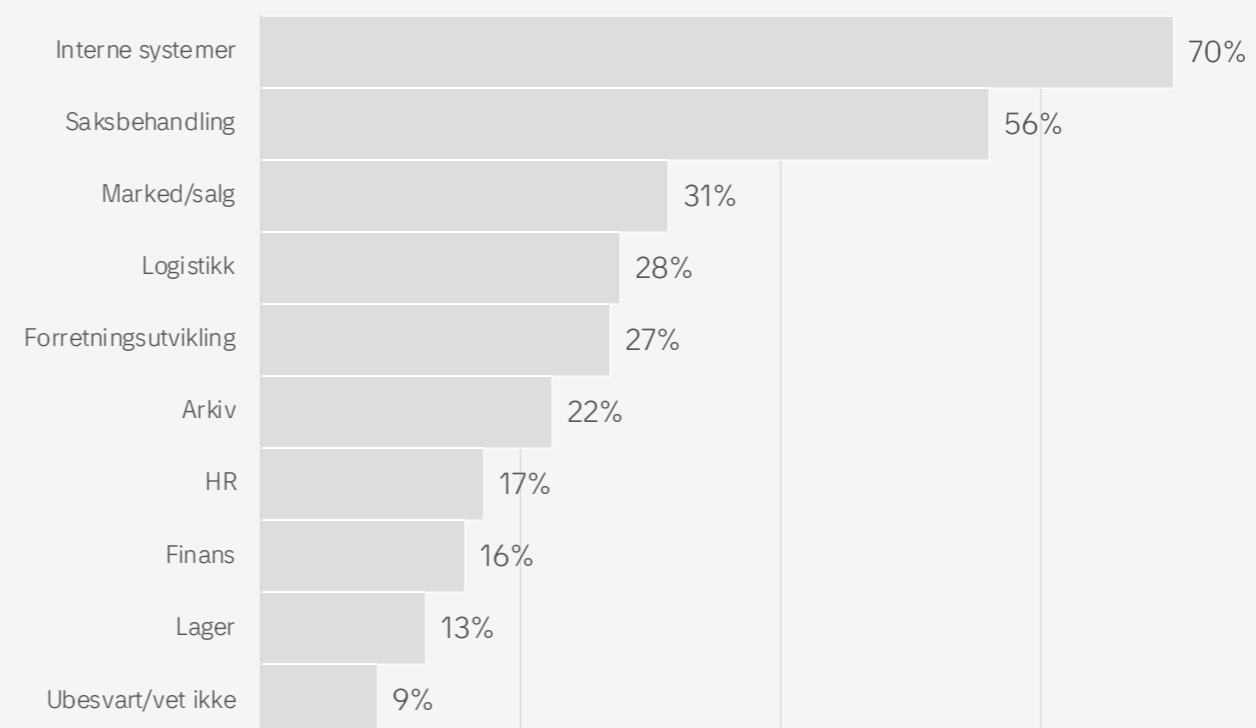


Det er først og fremst kombinasjonen mellom å bruke KI både internt og eksternt, som flertallet mener vil gi virksomheten mest verdi. 54 prosent svarer dette.

Likevel er det internt at bruk av KI ser ut til å gi størst gevinst. 32 prosent svarer at de har mest verdi av det internt, i tillegg til de 54 prosent som mener både internt og eksternt. Bare 3 prosent svarer bare eksternt.

Et interessant signifikant trekk, er at blant de som jobber på egne IT-avdelinger er det flere som svarer kun internt og færre som svarer begge deler, enn hva tilfelle er for de som er plassert i andre avdelinger i virksomheten.

### Verdien av KI innen ulike områder i virksomheten



På spørsmål om hvilke områder i virksomheten man forventer størst verdi av bruk av KI, er det særlig knyttet til interne systemer (70 prosent) og saksbehandling (56 prosent), at flest ser størst verdi.

Videre finner 31 prosent at bruk av KI innen marked og salg vil gi stor verdi. Her er det imidlertid viktig å nevne at dette gjelder i all hovedsak virksomheter innen privat sektor. Der svarer 46 prosent at KI vil ha stor verdi for deres marked og salgsvirksomhet. Offentlig trekker dette ned med sine 8 prosent.

En tilsvarende forskjell mellom offentlig og privat, ser vi når det gjelder forretningsutvikling, der 35 prosent blant privat ansatte oppgir dette som et viktig område for KI, mens tilsvarende andel blant ansatte i offentlig sektor er 15 prosent.

For å høste fordelene knyttet til KI kreves trening slik at KI kan hjelpe til med spesifikke forretningsbeslutninger og resultater.

Noen eksempler:



**IT** – Kan hjelpe til med trening og produktivitet i koding ved å bruke LLM-modeller (ChatGPT).



**Strategi** – Kan bidra til med innsamling av materiale for å hjelpe til å utvikle strategier.



**Salg og marked** – Kan hjelpe til med produksjon av kundetilbud om den trenes på kundeinteraksjoner.



**Logistikk** – Innsamling av oppdatert informasjon og bruk av prediktiv analyse for å justere ruter eller leveringsoppgaver for økt effektivitet.



**HR og juridisk** – Kan hjelpe til med innsamling og analyse av retningslinjer, prosedyrer og regler og for å forbedre kommunikasjonen.



**Finans** – Kan bistå i innsamling og analyse av retningslinjer, prosedyrer og regler og for å forbedre kommunikasjonen.

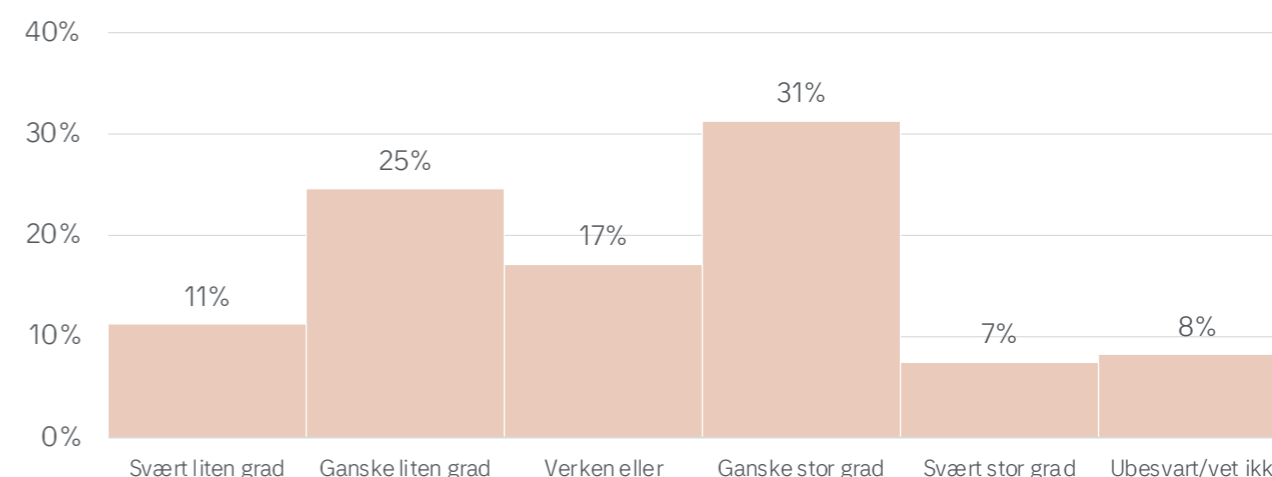


**Forretningsutvikling** – Innhenting av oppdatert informasjon og bruk av prediktiv analyse for å justere forretningsutviklingsaktiviteter.

Respondentene i undersøkelsen har høy IT-kompetanse, og vanligvis er disse personene tidlige brukere av ny teknologi. Samtidig er det ikke nødvendigvis en sammenheng mellom å teste ut ny teknologi tidlig, og å se potensialet for skalering i virksomhetens utadrettede aktiviteter.

Personer i IT-avdelingen kan fokusere på de interne fordelene, mens virksomheten vil stå for budsjettet og virksomhetsledelsen vil kreve at bruken gir resultater, som bedret sikkerhet eller større innsikt i data for strategiske fordeler.

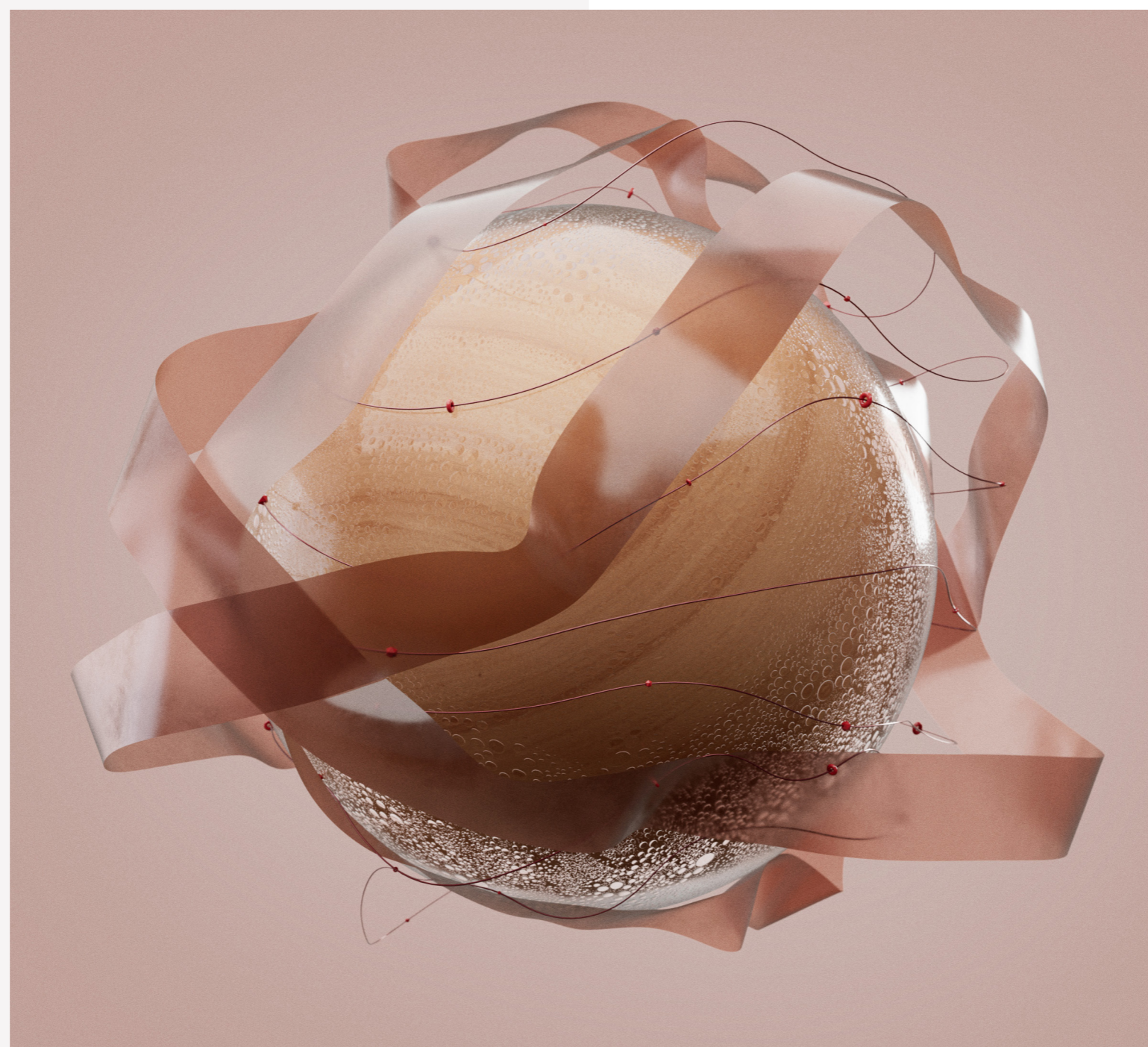
## KI-utviklingens påvirkning på virksomhetens forretningsmodell



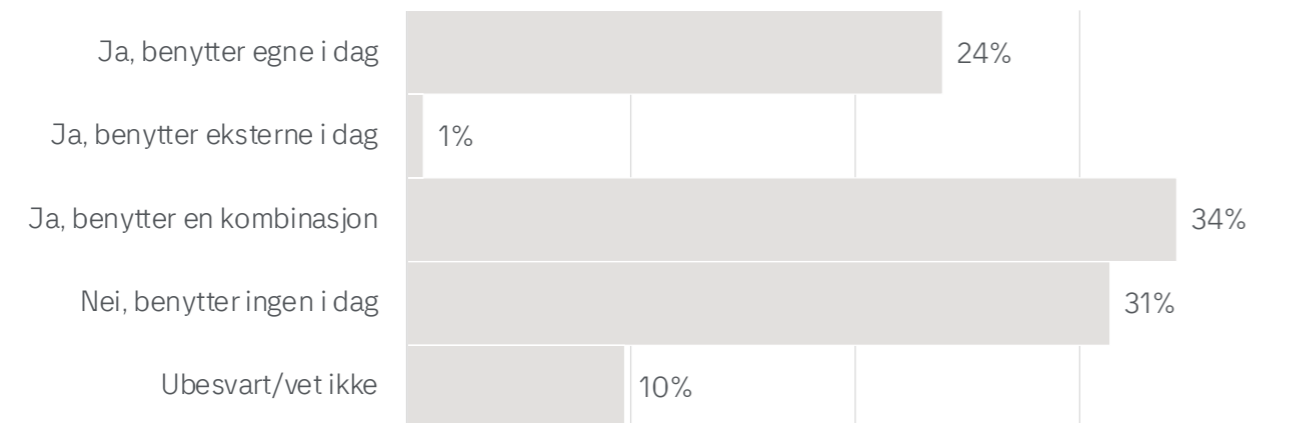
De spurte er ganske delt i spørsmålet om KI vil ha påvirkning på deres forretningsmodell.

Mens til sammen 38 prosent svarer at deres forretningsmodell vil endre seg i svært eller ganske stor grad på grunn av nåværende og kommende KI-utvikling, er det nesten like mange (36 prosent) som svarer at deres forretningsmodell i svært eller ganske liten grad vil bli påvirket av dette.

Vi ser en viss forskjell mellom offentlig og privat sektor. Blant ansatte i privat sektor svarer 44 prosent at dette vil i svært eller ganske stor grad skje med deres forretningsmodell, mens tilsvarende andel blant ansatte i offentlig sektor er 30 prosent.



## Egne eller eksterne data på KI-trening i dag



Til sammen 59 prosent av de spurte svarer at virksomheten de jobber i, benytter egne eller eksterne datakilder på KI-trening i dag.

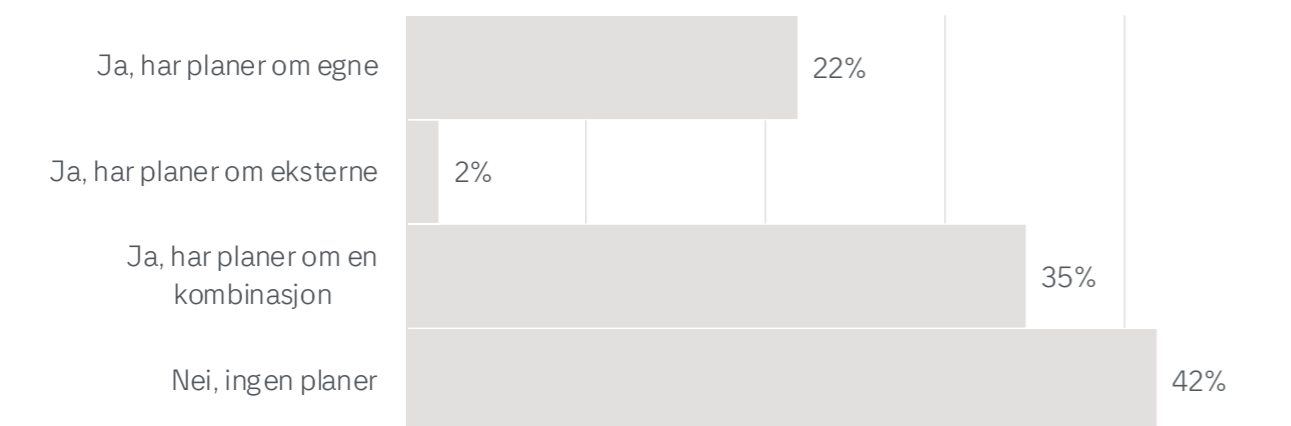
Det er 31 prosent som ikke benytter noen datakilder i dag, mens 10 prosent er usikre. Om dette betyr at de ikke gjør noen form for KI-trening, kan være litt uklart.

Ser vi nærmere på de som svarer ja, er det flest som benytter seg av både egne og eksterne datakilder i KI-treningen. 34 prosent svarer at de bruker en kombinasjon. 24 prosent bruker kun egne data til slik trening, mens bare 1 prosent bruker kun eksterne datakilder.

Vi finner to trekk som er signifikante i bakgrunnsvariablene. 43 prosent i offentlig sektor svarer at de ikke benytter noen i dag, mens tilsvarende andel blant privat ansatte er 24 prosent. Privat ansatte benytter særlig egne data til KI-trening i større grad enn offentlig ansatte (29 prosent mot 16 prosent)

Det er også en signifikant tendens til at flere som jobber i andre avdelinger enn IT-avdelinger, ikke benytter noen i dag (45 prosent mot 24 prosent).

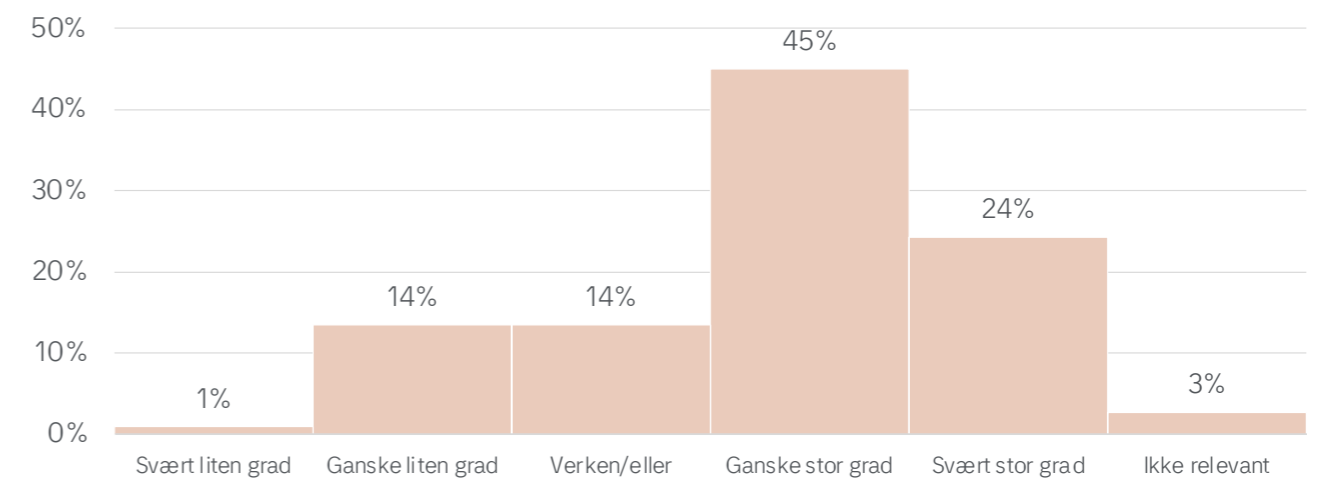
## Planer om KI-trening



De som svarte at de ikke benytter egne eller eksterne data til KI-trening i dag, fikk spørsmål om de har planer om å benytte egne eller eksterne data på KI-trening. 55 respondenter har fått dette spørsmålet. Nesten

halvparten har ikke noen planer om dette. Fordelingen på de som har slike planer er temmelig lik fordelingen blant de som i dag benytter seg av det.

## Kontroll på dataene som skal benyttes til å lære/trene opp KI



Svarfordelingen er basert på de som benytter eller har planer om å benytte data til KI-opplæring og baserer seg på 111 svar. Det er en gjennomgående oppfatning at de mener de har kontroll på dataene som benyttes eller skal benyttes til å trene opp KI. Til sammen 69 prosent mener virksomheten i svært eller ganske stor grad har kontroll på dataene. 15 prosent svarer at de i svært eller ganske liten grad har kontroll på dataene.

Ansatte i privat sektor oppgir i større grad at virksomheten de jobber i har kontroll over dataene enn ansatte i offentlig sektor. I privat sektor svarer 75 prosent at de i svært eller ganske stor grad har kontroll, mens tilsvarende andel i offentlig sektor er 59 prosent. Andelen som svarer i liten grad er imidlertid ganske like, da det først og fremst er andelen som svarer verken/eller som er større blant de som er i offentlig sektor.

Flertallet mener altså at de har kontroll på datakvaliteten. Dette er ikke overraskende: når man svarer på et slikt spørsmål vil de fleste fokusere på eksisterende systemer og rutiner, der kontrollen naturlig nok oppleves som god.

Utfordringene oppstår når man bruker data til andre formål og i andre sammenhenger enn i dag. Da oppstår utfordringer knyttet til kvalitet, for eksempel når det kommer til aktualitet og fullstendighet.

Ettersom man integrerer data på tvers av forretningsiloer og bruker mer autonom beslutningstaking som KI-verktøy, øker antallet datastrømmer som skal administreres.

Det er også viktig å huske at kontroll både kan bety at man eier sine egne data og at de er godt sikret, og at man har kontroll på personvern, kvalitet og etterfølgelse av lover.

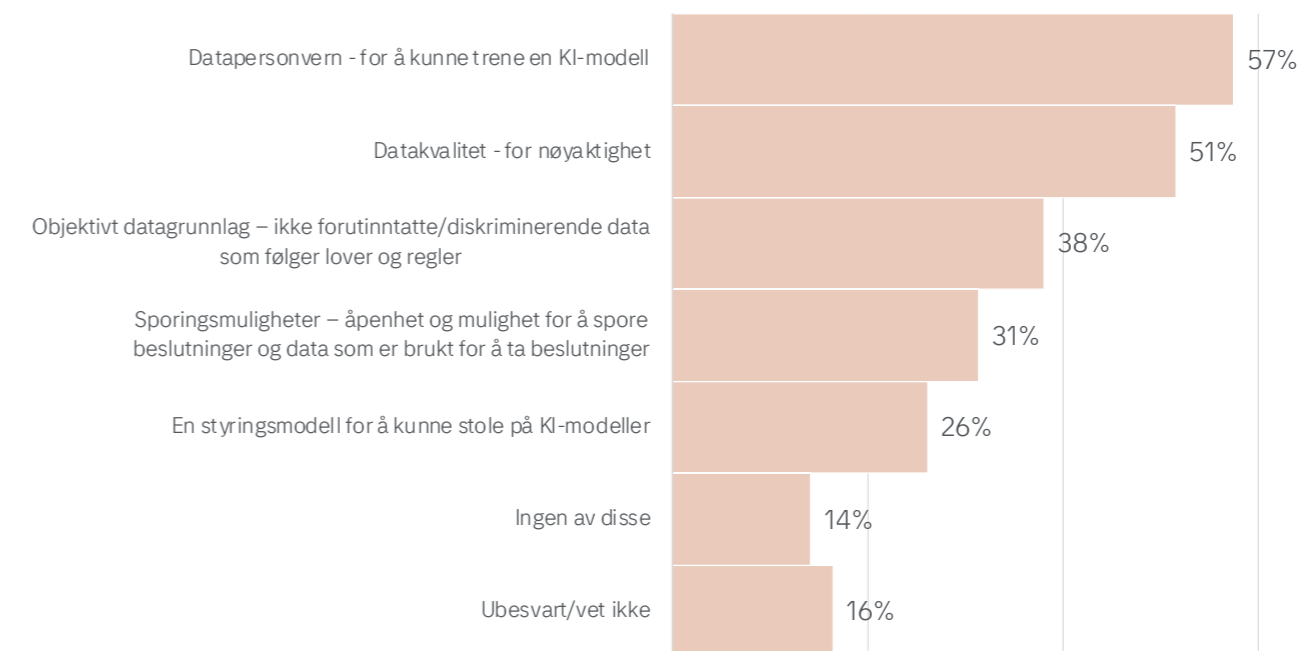




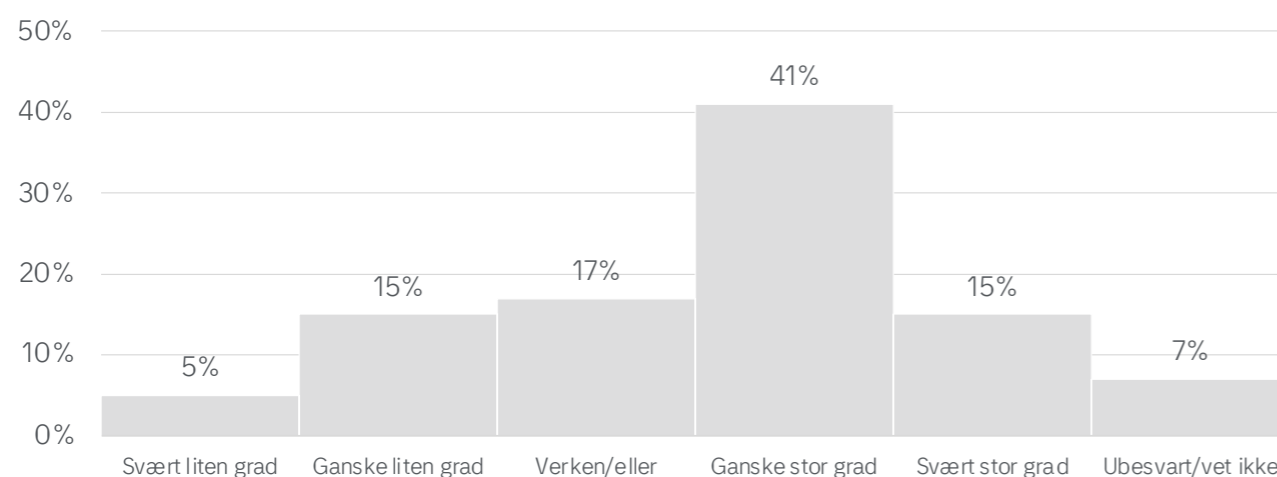
Dette spørsmålet ble stilt til hele utvalget. Flertallet (56 prosent) mener virksomheten i svært eller ganske stor grad har innsikt i hva selskapet trenger av datakvalitet for å kunne forstå, styre og bruke KI. 20 prosent svarer imidlertid at de i svært eller ganske liten grad har denne innsikten.

Vi ser en viss tendens til at privat sektor har litt bedre innsikt i dette enn i det offentlig. Mens andelen som svarer at de har stor grad av innsikt er 63 prosent blant privat ansatte, er tilsvarende andel 45 prosent blant ansatte i offentlig sektor.

### Kontroll på KI-relaterte tema



### Innsikt i hva selskapet trenger av datakvalitet for å forstå, styre og bruke KI



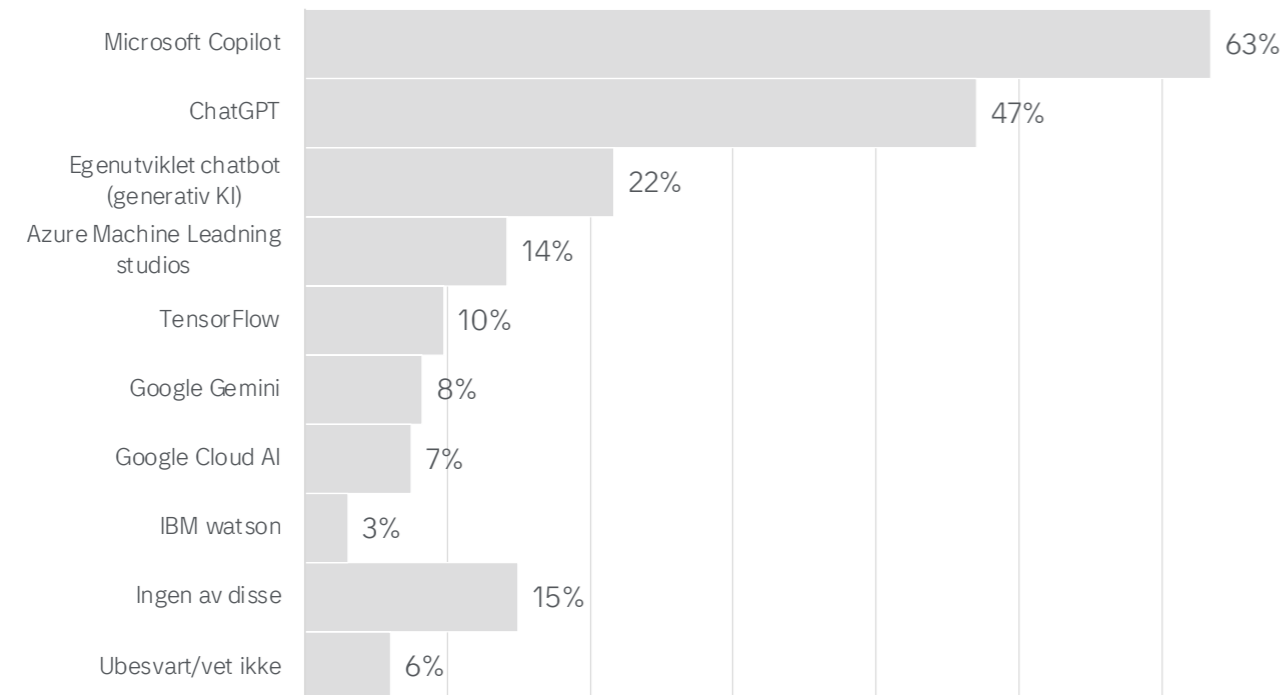
Det er særlig temaene datapersonvern knyttet til KI-trening (57 prosent) og datakvalitet knyttet til nøyaktighet (51 prosent) som flest mener de har kontroll på i sin virksomhet. Objektivt datagrunnlag og sporingsmuligheter er også nevnt av rundt 1/3 av de spurte. Det er ingen signifikante forskjeller når vi bryter dette ned på bakgrunnsvariablene.

Forståelse for spørsmål knyttet til GDPR og etterlevelse av lover og regler blir også stadig viktigere i takt med at KI benyttes til autonom beslutningstaking. Det vil kreve revisjonslogger for hvordan beslutninger tas og kontroll på datalinjen (reisen data har gjort frem til brukstidspunktet) og dataopprinnelse (hvilke metadata som har påvirket dataene på denne reisen).

Etter hvert som KI beveger seg inn på mer essensielle forretningsprosesser vil dette bli tydeligere, på samme måte som når bruk av annet materiale krever at informasjonskildene siteres, for å sikre gyldighet. Dataopprinnelse vil i tillegg kreve forbedret KI-modellstyring for å vise hvilke algoritmer som brukes for sporbarhet av beslutningstaking.

Alt det ovennevnte forutsetter god datahåndtering og styring, blant annet for å sikre at virksomheter faktisk forstår hvor de har kontroll og hvor de ikke har kontroll. Deretter kan man fokusere på områdene med størst potensiell verdi for virksomheten.

## KI-verktøy virksomhetene benytter



Microsoft Copilot er det KI-verktøyet flest virksomheter benytter i dag. 63 prosent bruker dette. ChatGPT kommer på en god andre plass med 47 prosent som oppgir at virksomheten de jobber i bruker dette.

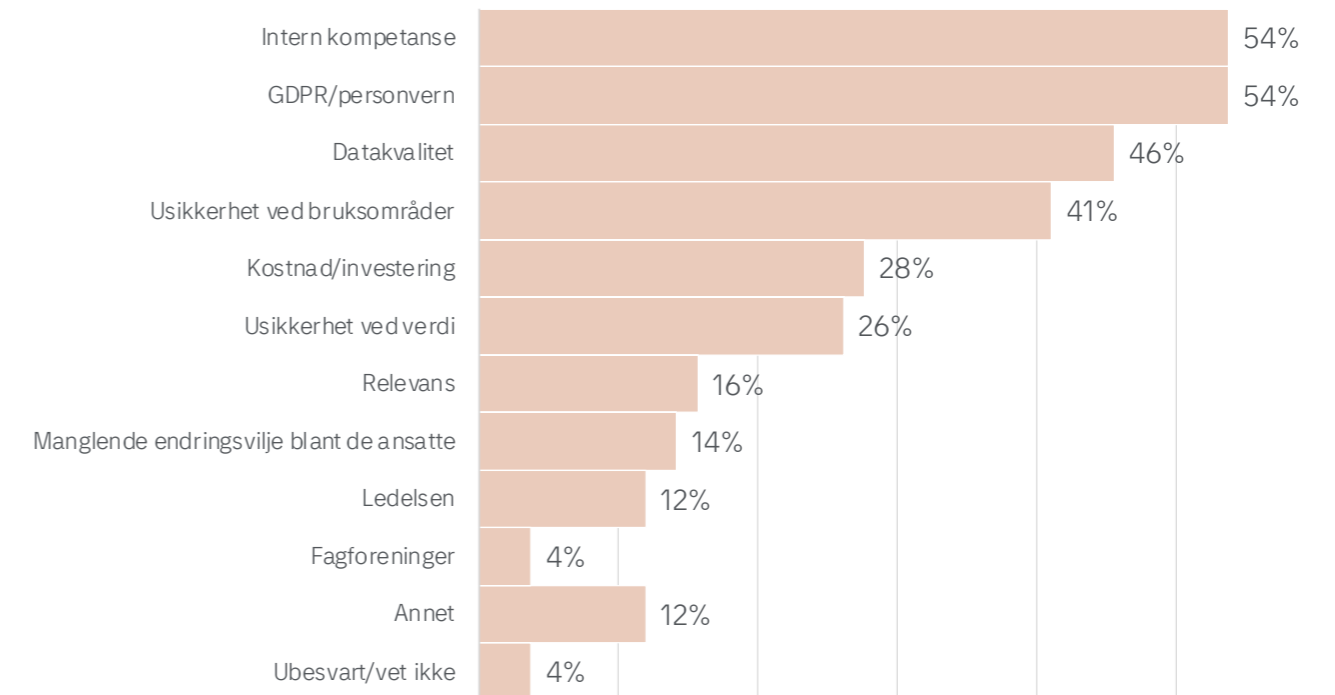
22 prosent har en egenutviklet chatbot. Det er her interessant å se at denne andelen er lik både blant ansatte i privat og offentlig sektor. Derimot benytter flere de øvrige verktøyene i privat sektor enn i offentlig sektor. I offentlig sektor svarer 25 prosent at de ikke bruker noen av disse. Blant privat ansatte svarer 8% at de ikke benytter noen av disse.

Offentlige kunder kan være mer opptatt av å ha klart dokumentert langsiktig nytteverdi når KI-tjenester implementeres. Dette skyldes at det ofte krever større organisatoriske og prosessmessige endringer. På den

andre siden er private virksomheter ofte mer villige til å eksperimentere og må ofte tilpasse seg raskere på grunn av markedet og konkurransesituasjonen. Private virksomheter kan være mer åpne for å starte med prototyper og se verdien i småskala før de utvider bruken.

KI og robotautomatisering har som mål å gjøre brukerne i stand til å utføre jobbene sine med høyere kvalitet og å automatisere kjedelige og repetitive standardoppgaver. Det er også mange muligheter for videre integrering med virksomhetens data og forretningsprosesser. Dette kan føre til effektivitetsgevinster i både interne og eksterne forretningsprosesser, samt for interne og eksterne sluttbrukere.

## Barrierer for å ta i bruk KI



Avslutningsvis spurte vi om hva som er de viktigste barrierene for å ta i bruk KI.

Intern kompetanse og GDPR/personvern blir trukket fram som de to barrierene som flest peker på (begge med 54 prosent). I tillegg peker 46 prosent på datakvalitet som en barriere, og 41 prosent peker på usikkerhet ved bruksområder.

Vurderingene av barrierer er stort sett den samme for offentlig og privat sektor.

Vi finner imidlertid en interessant forskjell mellom de som jobber i egen IT-avdeling og de som jobber i andre avdelinger i virksomheten. Begge har Intern kompetanse og GDPR som de to største barrierene, men mens 62 prosent av de som jobber i andre avdelinger peker på intern kompetanse som en viktig barriere, er denne andelen 49 prosent blant de som

jobber i egne IT-avdelinger. Derimot svarer 60 prosent av de i IT-avdelinger at GDPR er en barriere, mens 43 prosent av de i andre avdelinger svarer det samme.

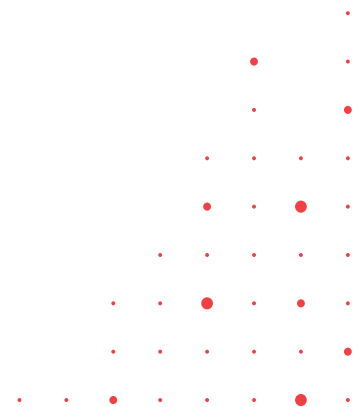
Når intern kompetanse er den største hindringen for å ta i bruk KI, sammen med faktorer som personvern, datakvalitet og usikkerhet rundt hvordan man kan dra nytte av KI, bør neste steg være en kartleggings- og rådgivningsprosess. KI alene er kanskje ikke løsningen; ofte kreves forarbeid som inkluderer kartlegging av lovetterlevelse, tilrettelegging av data på en bedre eller felles plattform, og identifisering av hvilke forretningsprosesser som egner seg best for KI, robotautomatisering eller begge deler.

Det er ofte nødvendig å først evaluere datakvaliteten og dataens egnethet for KI-implementering.

# OM TIETOEVRY CREATE

Tietoevry Create is a global leader in design, data, and digital engineering services. Combining local expertise with the power of 10,000 global team members, we build tailored digital solutions that align with our customers' business objectives and maximize their value. We make it our business to accelerate your business and together, we'll build the digital world of tomorrow.

[www.tietoevry.no/create](http://www.tietoevry.no/create)



## Kontakt oss

[info@tietoevry.com](mailto:info@tietoevry.com)  
+47 23145000

