

BESLUTAD
15 APRIL 2024



KARLSTADS KOMMUN

RIKTLINJE

AI-RIKTLINJE FÖR KONCERNEN KARLSTADS
KOMMUN



Typ av styrdokument	
Giltigt från och med	2024-04-22
Beslutande instans	Kommunstyrelsen
Dokumentägare	Carina Wiberg

VISION		
ORGANISATION	RAMAR OCH MÅL	NORMER OCH VÄRDEGRUND
"Vem ansvarar för vad" <ul style="list-style-type: none">• Reglemente• Bolagsordning• Delegeringsordning• Stadgar	"Vad vill vi uppnå" <ul style="list-style-type: none">• Plan• Handlingsplan• Verksamhetsplan• Affärsplan	"Hur ska vi agera" <ul style="list-style-type: none">• Policy• Riktlinje• Anvisning

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

AI-RIKTLINJE	4
BAKGRUND OCH SYFTE.....	4
STRATEGISK INRIKTNING	5
Med hjälp av AI gör vi verksamheterna mer effektiva och rättssäkra	5
Med hjälp av AI utvecklar vi mötena med medborgarna.....	6
Med hjälp av AI förebygger och motverkar vi fel och oegentligheter.....	6
VÄGLEDANDE PRINCIPER	7
AI ska alltid övervägas.....	7
Vi säkerställer hållbar AI.....	7
Vi utvecklar AI tillsammans med andra	9
MÖJLIGGÖRARE.....	9
Kompetens, teknik och data	9
Köpa eller bygga färdigt	9

AI-RIKTLINJE

BAKGRUND OCH SYFTE

Syftet med denna AI-riktlinje är att för koncernen Karlstads kommun ("kommunkoncernen"¹) fastställa strategiska val inom området artificiell intelligens (AI) kopplat till verksamheterna. Riktlinjen är styrande för målarkitektur² och verksamhetsplanering. Den beskriver också hur de strategiska valen förhåller sig till kommunkoncernens verksamhetsutveckling och strategiska inriktning. AI-riktlinjen ska därför ge grundläggande stöd och vägledning till verksamheterna vid utveckling av nya digitala lösningar som inbegriper AI, men ska även visa vad vi inom kommunkoncernen vill med AI. Riktlinjen ska tillämpas i behovsanalys och fördjupad analys för att säkerställa att relevanta perspektiv beaktas när det gäller användning av AI.

AI har ingen entydig definition eller allmänt vedertagen avgränsning. Det finns i stället många definitioner och uppfattningen om vad AI är varierar med tiden. EU-kommissionens definition från 2018 är "system som uppvisar intelligent beteende genom att analysera sin miljö och vidta åtgärder – med viss grad av självständighet – för att uppnå särskilda mål"³. Någon exakt definition är heller inte nödvändig för syftet med denna riktlinje. AI-begreppet omfattar såväl tekniker, till exempel maskininlärning och deep learning (djupinlärning), som tillämpningar som bygger på teknikerna, till exempel översättning, bildigenkänning och intelligent dataanalys samt intelligent automation, bland annat baserat på RPA (Robotic Process Automation).

Den globala digitaliseringen gör att mängden data i samhället ökar exponentiellt. Data är en värdefull tillgång som tillsammans med AI kan effektivisera kommunkoncernens verksamheter i såväl externt som internt perspektiv, och göra det lättare att nå målen i planen för kommunkoncernens digitala utveckling och innovationsarbete ("Smart och hållbart Karlstad 2030"), de verksamhetsspecifika planerna samt – ytterst – kommunens strategiska plan. Att använda AI för att utveckla och effektivisera kommunkoncernens verksamheter bidrar också indirekt till uppfyllande av mål för AI som har satts på nationell nivå och EU-nivå⁴.

Genom AI kan data användas för att driva processer och stödja beslut. Tillgången till verktyg som kan analysera och identifiera mönster i interna och externa data ger bättre förutsättningar för än mer informerade och underbyggda beslut. Då kan vi kontinuerligt förbättra och utveckla kommunkoncernens olika verksamheter.

¹ Med kommunkoncernen menas för denna riktlinje Karlstads kommun och de bolag som ingår i koncernen Karlstads Stadshus AB

² En målarkitektur är en långsiktig plan för hur en organisations IT-resurser och system ska utvecklas för att stödja verksamhetens behov. Den fungerar som en ledstjärna för att säkerställa samordnad och effektiv utveckling och underlätta digital transformation.

³ "Artificiell intelligens för Europa", Europeiska kommissionen (COM (2018) 237 final)

⁴ För sådana mål, se t ex "Nationell inriktning för artificiell intelligens" från regeringen (2018) och EU:s koordinerade plan för artificiell intelligens, Europeiska kommissionen (COM (2021) 205 final)

STRATEGISK INRIKTNING

Utgångspunkten är att vi med hjälp av AI kan lösa komplexa samhällsutmaningar, förutsäga behov samt stärka medborgarnas förtroende för kommunkoncernen. Genom AI kan vi göra kommunkoncernens verksamheter mer effektiva och rättssäkra, utveckla mötena med medborgarna samt förebygga och motverka fel och oegentligheter. Inom dessa tre områden ska vi fokusera vår användning av AI.

Med hjälp av AI gör vi verksamheterna mer effektiva och rättssäkra

Enligt kommunens strategiska plan ska vi genom innovation och digitalisering utveckla nya arbetssätt och tjänster för ökad kvalitet. Genom att använda AI och andra nya tekniker på rätt sätt kan vi åstadkomma detta. Detta ställer krav på vår förmåga att förändra och tänka nytt.

Automatisering och AI ger stora möjligheter till ökad kvalitet, enhetlighet och objektivitet i våra beslutsunderlag och vårt beslutsfattande samtidigt som vi effektiviserar och förbättrar kommunkoncernens verksamheter.

Vi kan använda olika AI-tekniker för att utföra uppgifter på nya sätt. Det skapar mer utrymme för kvalitativa arbetsuppgifter som kräver mänsklig kompetens, erfarenhet och omdöme.

AI-teknikens förmåga att hantera och analysera mycket stora datamängder på mycket kort tid gör det möjligt för verksamheterna att låta data driva arbetet i stället för att vi arbetar med ett ärende eller en sak i taget gentemot medborgarna. Det gäller både i de interna processerna och i vår samverkan med andra. Då frigör vi resurser till annat.

Exempel på behov i verksamheterna

- Göra automatiserade riskvärderingar och agera på data i realtid
- Göra utredningar och beslut mer faktabaserade, för att ytterligare öka sannolikheten för objektiva och rättssäkra bedömningar
- Fatta snabbare och mer korrekta beslut
- Effektivisera repetitiva och tidskrävande processer
- Förstå information på andra språk
- Förbättra säkerhet och effektivitet i it-driften

Exempel på lösningar med AI

- Analyser av stora mängder data, både historisk och strömmande i realtid
- Underlag för beslut utifrån avancerad analys och djupa insikter
- Kontroll av att information är komplett och rimlig
- Automatiserade beslut
- Översättning av information från och till olika språk
- Automatisering och kvalitetskontroll av driftövervakning

Med hjälp av AI utvecklar vi mötena med medborgarna

Av kommunens vision ”Ett bättre liv i solstaden” följer att vi ska underlätta vardagen för medborgarna genom att ge goda förutsättningar för att samspela med kommunkoncernens olika verksamheter.

Människor, data och maskiner blir alltmer sammankopplade. Med hjälp av AI kan vi hantera och använda allt större datamängder, både externt och internt. Då kan vi fördjupa våra insikter och se mönster. Det hjälper oss att anpassa vårt bemötande och agerande och göra det enklare, mer rätt och tryggare för både medborgarna och kommunkoncernens verksamheter.

Exempel på behov i verksamheterna

- Hantera växande informationsmängder och större komplexitet i samspelet och mötet med medborgarna
- Öka tillgängligheten av våra tjänster för medborgarna och anpassa vårt bemötande gentemot dem för att på så sätt göra det bättre
- Förbättra och utveckla redan framtaget material

Exempel på lösningar med AI

- Möten anpassade efter medborgarens språk och individuella situation
- Automatisk översättning av tal och skrift
- Intelligent stöd till medborgaren för att hantera sin egen situation och att göra rätt
- Utökade möjligheter att i kontakter med medborgare svara snabbare med relevans
- Analys av data för att möta medborgaren utifrån ett helhetsperspektiv

Med hjälp av AI förebygger och motverkar vi fel och oegentligheter

Kommunkoncernens verksamheter måste alltid vara uppmärksamma på risken att de utsätts för brottslighet. Med hjälp av AI kan vi analysera mycket stora datamängder och se mönster som det skulle vara omöjligt eller orimligt tidskrävande för en människa att se. Arbetet med att upptäcka misstänkt brottslig verksamhet samt ta fram underlag för kontroller skulle effektiviseras och bli mer träffsäkert. Då skulle vi kunna gå från att rätta fel i efterhand till att ge stöd för att det ska bli rätt från början.

Åtgärderna kan i förlängningen bidra till att upprätthålla ett högt förtroende för kommunkoncernen, minska risken för ekonomisk skada och bygga tillit till vår förmåga att motverka fel och oegentligheter.

Exempel på behov i verksamheterna

- Tidigt och snabbt se mönster i mycket stora datamängder för att upptäcka oegentligheter

Exempel på lösningar med AI

- Öka automatiseringen av utredningar för att frigöra resurser till mer avancerat och kvalitativt arbete

VÄGLEDANDE PRINCIPER

AI ska alltid övervägas

Beskrivning

Vi utvärderar alltid om AI är en bättre lösning för verksamheterna än traditionella lösningar.

Motivering

En av styrkorna med AI-teknik är att analysera stora mängder data och se mönster i detta som annars skulle ha varit omöjliga att upptäcka. En annan styrka finns inom robotisering där system autonomt kan lösa uppgifter som annars hade behövt utföras av ordinarie personal.

Effekter av principens tillämpning

AI tillför förmåga som möjliggör nya oväntade sätt att lösa problem och utföra uppgifter, vilket ger verksamheter en innovativ förmåga i sin verksamhetsutveckling. Kapaciteten och uthålligheten i implementerade AI-lösningar ger också verksamheterna betydande effektivitetshöjningar. Ytterst ska tekniken användas för att ge fördelaktiga resultat för såväl den enskilda verksamheten som kommunkoncernen som helhet.

Vi säkerställer hållbar AI

Beskrivning

Medborgare och andra aktörer ska ha förtroende för hur kommunkoncernen använder AI.

Motivering

Hållbar AI innebär att vi på ett ansvarsfullt sätt beaktar etiska och samhällseliga risker med att använda AI. AI-användningen präglas därför av respekt för människors integritet, rättssäkerhet och jämlikhet.

Effekter av principens tillämpning

Målet är att minimera de etiska och sociala riskerna med AI så att vi skapar tillit till AI såväl inom kommunkoncernen som hos medborgare och andra aktörer. Ytterst handlar användningen av AI om att förstärka mänskliga förmågor och processer inom mänsklig styrning och kontroll. Vi behöver därför arbeta systematiskt, tvärfunktionellt och värdegrundat med dessa risker utifrån ansvars-tagande, transparens och tydlighet samt integritet och säkerhet, konkretiserat och reglerat genom intern styrning.

Risker förknippade med kommunkoncernens användning av AI kan leda till diskriminering, integritetskränkningar, ojämställdhet eller social exkludering av vissa grupper och kan uppstå på grund av följande:

- Missbruk eller överanvändning av data eller AI-lösningen genom att AI-lösningen används på ett olämpligt sätt i förhållande till det avsedda ändamålet
- Partiskhet/bias i data genom att AI-lösningen tränas på data som inte återspeglar verkligheten på ett korrekt sätt (inte är validerade för ändamålet)
- AI-lösningen är inte tillräckligt tränad
- Partiskhet/bias genom att oönskade värderingar eller fördomar avsiktligt eller oavsiktligt byggs in i AI-lösningen på grund av partiskhet hos organisationen i stort eller dem som utvecklar lösningen

Ansvar innebär att kommunkoncernens verksamheter tar ansvar för och följer upp att AI utvecklas och används enligt denna riktlinje. Kommunkoncernens verksamheter ansvarar för att:

- Följa upp hur väl AI-lösningarna var för sig och sammantaget möter rättsliga krav, denna riktlinje och andra relevanta, styrande dokument
- Bevaka att etiska och sociala risker med AI-lösningar systematiskt identifieras och minimeras samt att eventuella brister åtgärdas
- Ta ställning till etiska avvägningar, till exempel beträffande träffsäkerhet och förklarbarhet
- Tydliggöra det interna ansvaret för automatiserade beslut som fattas med AI

Transparens och tydlighet uppnås genom att alla berörda har insyn i och tillgång till lämplig och begriplig information om hur AI används och vad som driver olika utfall av en AI-lösning både på ett övergripande plan och i enskilda ärenden. Verksamheterna ska bland annat kunna informera om:

- Syfte med AI i en viss tillämpning
- Hur AI-lösningen används och vilken information som var mest betydande för ett visst utfall i lösningen
- Hur AI-lösningen når sina resultat med eventuell känd partiskhet/bias i AI-lösningen och hur detta kompenseras
- Hur AI-lösningen är utvecklad, dess egenskaper och information om spårbarhet till tidigare versioner

Integritet och säkerhet i AI-lösningarna tillgodoses genom redan etablerade processer för informations säkerhet och dataskydd, använda på samma sätt som när vi upphandlar eller utvecklar traditionella systemlösningar.

Vi utvecklar AI tillsammans med andra

Beskrivning

Kommunkoncernen strävar efter att medverka i samarbetsprojekt där flera aktörer tillsammans kan bidra till utveckling.

Motivering

Utvecklingen inom AI går mycket fort och det krävs stora resurser och djup kompetens för att hänga med. Samverkan ger också infallsvinklar som man ensam riskerar att missa.

Effekter av principens tillämpning

Det följer av den strategiska planen att vi har ett ansvar för att tillsammans med andra bidra till ett väl fungerande samhälle. Därför är vi generösa med att dela tekniska lösningar och data där så är möjligt. Vi ser AI och teknisk utveckling som drivkrafter och möjliggörare för innovation tillsammans med andra.

MÖJLIGGÖRARE

Kompetens, teknik och data

I kommunkoncernens verksamheter ska användandet av AI vara en viktig komponent. Det kräver insikt om att våra arbetssätt inte kommer att fungera på samma sätt i framtiden som idag. Vi behöver lära om för att uppnå att verksamheterna drivs med hjälp av data och AI. För det krävs:

- Insatser och investering i kompetens och andra nödvändiga resurser på alla nivåer i kommunkoncernen, utifrån såväl strategiskt, taktiskt som operativt behov
- Samverkan över organisationsgränser i förekommande fall
- Tekniska, informationssäkerhetsmässiga och juridiska förutsättningar
- Säker tillgång till samt säker och ordnad hantering av data
- Ett samlat grepp om olika insatser för att implementera AI, så att de stödjer varandra

Köpa eller bygga färdigt

Utvecklingen inom AI är intensiv. Nya metoder, modeller och aktörer uppstår i hög takt, vilket gör det svårt för kommunkoncernen att följa med. När vi behöver en ny AI-lösning är det därför viktigt att vi i varje enskilt fall aktivt och genomtänkt väljer om vi ska:

- Utveckla lösningen själva
- Utveckla lösningen i samarbete med någon annan eller
- Använda en färdig produkt eller lösning (kommersiell eller från annan offentlig aktör)

Kommunkoncernen behöver ha förmågan att använda alla dessa metoder för att uppfylla behov kopplade till arbetet med AI. Valet styrs av våra arkitekturriktlinjer och hur unik tillämpningen är för den verksamhet som berörs, av tillgången till och känsligheten hos de data som behövs för att träna algoritmen samt av tillgången till exempelvis beräkningskraft och bandbredd.



KARLSTADS KOMMUN

Karlstads kommun, kommunledningskontoret, 651 84 Karlstad.
Tel: 054-540 00 00. E-post: karlstadskommun@karlstad.se Webbplats: karlstad.se