

# AI Riktlinje

<b>Beslutad av:</b>	Kommunstyrelsen
<b>Beslutsdatum:</b>	2025-08-26
<b>Beslutsparagraf:</b>	§ 168
<b>Dokumentansvarig:</b>	Digitaliseringsstrateg, Kommunledningsförvaltningen
<b>Dokumentet gäller för:</b>	Ale kommun
<b>Diarienummer:</b>	2025/421
<b>Giltighetstid:</b>	2025-08-26 – tillsvidare

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Inledning och syfte.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Vad är AI? .....</b>	<b>2</b>
2.1	Generativ AI .....	2
<b>3</b>	<b>Så använder du AI i Ale kommun.....</b>	<b>3</b>
3.1	Checklista för hur du använder AI .....	3
<b>4</b>	<b>Varför ska vi använda AI? .....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Att skaffa AI-verktyg .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Etik och ansvar .....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Informationssäkerhet .....</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>Lagstiftning, förordningar och nationellt stöd.....</b>	<b>7</b>
<b>9</b>	<b>Risker med AI .....</b>	<b>7</b>
<b>10</b>	<b>Begreppslista relaterat till AI .....</b>	<b>9</b>

## 1 Inledning och syfte

Med denna riktlinje ska du som medarbetare få vägledning i hur du kan använda AI i din yrkesroll. Riktlinjen är kommungemensam och omfattar samtliga medarbetare i Ale kommun. Den ger råd om hur du kan använda dig av AI på ett säkert och ansvarsfullt sätt. Genom att förstå hur du kan använda AI hoppas vi att du känner dig trygg med tekniken och att din nyfikenhet väcks.

Artificiell intelligens (AI) är ett område som väcker allt större intresse och erbjuder många möjligheter både för oss som individer och för vårt samhälle. AI kan förändra hur vi arbetar genom att den underlättar, förbättrar och kan inspirera oss. Tekniken anses kunna bidra till den offentliga sektorns framtida effektivitet och syftar till att underlätta vardagen för både invånare och medarbetare i Ale kommun.

## 2 Vad är AI?

Det finns inte en bestämd definition eller allmänt vedertagen avgränsning av vad AI är. Det finns snarare många olika definitioner och uppfattningar. Begreppet används vanligtvis som samlingsnamn för flera olika tekniker som gör det möjligt för datorer och maskiner att utföra uppgifter som normalt kräver mänsklig intelligens. AI kan ha som uppgift att förstå språk, känna igen bilder eller lösa problem.

AI lär sig genom att jämföra och analysera stora mängder data och dra slutsatser utifrån statistik och sannolikhet. Träningen kan ske med hjälp av eller utan mänsklig inblandning. AI:s förmåga att lära av tidigare erfarenheter kallas maskininlärning. En AI har däremot ingen verklig förståelse för innehållet i det data den tränas på eller i det innehåll som den skapar. Till skillnad från människans intuitiva förståelse beräknar och använder AI det mest sannolika svaret. Svaret kan framstå som att AI har förståelse, trots att det endast är en sannolikhetsbaserad gissning.

### 2.1 Generativ AI

Det finns AI med olika specialiseringar, det vill säga olika typer av AI. AI som genererar text, bild, video eller annan media kallas generativ AI. Genom att använda en språkmodell kan AI förstå, analysera och skapa ett mänskligt språk. Den skapar, omformulerar och anpassar materialet enligt dina önskemål och hämta svar från olika källor. Resultatet bygger på de mönster och den kunskap som finns i den data den tränats på.

En AI som lär av den data den tränas på är beroende av läromaterialets kvalitet och omfattning. Dessutom lär och vidareutvecklas vissa AI även i och med den interaktion den har med en användare och förbättras inom det område den används till.

Utvecklingen inom AI är intensiv och marknadens utbud av AI ökar i snabb takt. Vissa AI är allmänt tillgängliga, andra inte. Vissa är gratis, medan andra kostar. Vissa finns som molntjänst, andra på egna servrar. Vissa är fristående tjänster medan andra återfinns som del i andra applikationer/system.

### 3 Så använder du AI i Ale kommun

Ale kommun är positiv till användning av AI i arbetet. AI kan tillföra ett värde både för dig som medarbetare och för kommunen. AI kan inspirera dig och underlätta vissa arbetsuppgifter. Den kan agera som din rådgivare, assistent eller bollplank och bidra med tidsbesparingar och effektivitet.

Låt AI hjälpa dig med administrativa uppgifter:

- inhämta information
- bearbeta information och texter
- skapa utkast, förslag, rapporter
- utveckla din text
- granska och summera text
- jämföra dokument
- förklara arbetsinstruktioner
- strukturera arbetsmaterial
- bearbeta och analyser en stor mängd data
- uppmärksamma trender och prognoser
- skapa bilder och presentationer
- skapa Excel formler
- automatisera svar
- schemaplanering
- översättning

Var dock medveten om att den verkliga nyttan av AI först uppstår när AI blir en del i ditt dagliga arbete. Detta kräver inläring över tid, att du vågar testa tekniken i olika sammanhang, samt avsätter tid både för utbildning, träning och testning.

När du använder AI behöver du sätta dig in i AI-tjänstens möjligheter och begränsningar. Du behöver också hantera information och data korrekt. Som medarbetare i kommunen får du inte dela all information och data överallt. Du behöver förstå att även om AI-genererat material verkar trovärdig innebär det inte att den är faktamässigt korrekt.

Tänk på att du är ansvarig för den information som du matar in i AI och för hur du använder det AI-genererade resultatet. Det gäller alltid då AI används, oberoende om det är en allmän generativ AI-tjänst eller existerande AI-funktionalitet i en av kommunens applikationer/system. Det kan även vara bra att veta att AI-baserade chatbotar (program som efterliknar mänskliga konversationer) ofta levereras som molntjänster av utländska företag vilket innebär att samma lagar och regler gäller som du i vanliga fall behöver ta i beaktning.

#### 3.1 Checklista för hur du använder AI

När du använder AI i Ale kommun ska du:

- ✓ våga testa AI i ditt arbete
- ✓ acceptera användarvillkoren för respektive AI-applikation/system och följa dem

- ✓ endast använda öppen information då du nyttjar AI. Öppen information är sådan information som kan spridas offentligt. Använd inte personuppgifter, sekretessbelagd information eller andra känsliga uppgifter i AI-applikationer/system
- ✓ bara använda AI om applikationen/systemet är specifik utvecklad för det du vill göra
- ✓ behandla det AI-genererade resultatet som ett utkast
- ✓ var källkritisk till de AI-genererade svaren. AI kan ge vilseledande resultat och att det finns risk för felaktig information
- ✓ kontrollera och säkerställ alltid resultatet. Du är ytterst ansvarig för att AI-genererat material är korrekt, har rätt tonalitet och är fri från fördomar och opartiskhet
- ✓ överlåt inte din yrkesmässiga bedömning till AI. Alla bedömningar och beslut tas av en människa
- ✓ ange att det är AI som skapat din text eller bild, om så är fallet
- ✓ följ Ale kommuns styrdokument med koppling till AI samt aktuell lagstiftning

## 4 Varför ska vi använda AI?

Vi står inför stora utmaningar och förändringar i och med ett ökat behov av välfärdstjänster. Ale kommun behöver hitta nya sätt att arbeta på för att bli mer effektiva och kunna erbjuda välfärdstjänster som motsvarar invånarnas behov. AI är ett verktyg i den strävan, då den nya tekniken visat sig ge stora möjligheter till avlastning i det dagliga arbetet. AI kan göra många olika saker och vi behöver hitta vägar för hur AI kan stödja, avlasta eller förbättra vårt arbete. AI kan öka möjligheterna att effektivisera arbetet och utveckla verksamheten.

Exempel på hur AI kan vara ett stöd i verksamheten:

- öppnar för ett nytt sätt att möta, ge stöd och råd till invånare, företag och samarbetspartners samt till dig som medarbetare och chef
- AI kan exempelvis användaranpassa och ge en mer personifierade upplevelse eller bidra till att vi kan hantera frågor från kunder snabbare
- vara ett kommunikativt stöd
- underlätta informationsbearbetning genom att analysera stora mängder information
- stödja nya idéer och innovationer genom att identifiera mönster och trender
- agera assistent, bollplank och coach
- användas för att inspirera och stödja kreativa processer
- underlätta övervakning, kontroll och bidra till säkerhet. AI kan till exempel övervaka trafikflöden, miljödata och optimera energianvändning, eller upptäcka och förebygga cyberattacker via nätverkstrafikanalyser
- underlätta och göra utveckling och optimering snabbare genom att till exempel möjliggöra simulering och testning av olika scenarier samt skapa formler och programmeringskod

Utvecklingen inom AI är för närvarande mycket snabb vilket innebär att antal områden och uppgifter som AI kan hjälpa till med fortsätter öka.

## 5 Att skaffa AI-verktyg

Att införskaffa nya AI-verktyg eller börja använda nya AI-applikationer/systemet kräver eftertanke. När ny AI upphandlas behöver det utvärderas samt säkerställa leverantörens förmåga att skydda den information som ska hantera.

Både funktionalitet och avtalsvillkor behöver anpassas efter kommunens kontroll över informationen. AI-leverantören måste även vara tillräckligt transparent samt uppfylla krav utifrån tillämplig och gällande lagstiftning till exempel lagkrav gällande verksamhetens område, offentlighets- och sekretesslagen, GDPR, förvaltningslagen, kommunallagen, cybersäkerhetslagstiftning och EU:s AI-förordning.

Den intensiva utvecklingen inom AI innebär att nya metoder, modeller och aktörer uppstår i hög takt vilket försvårar valet av nya AI-verktyg. När vi köper in nya AI-applikationer eller system behöver vi därför utgå ifrån ett kommungemensamt synsätt. Detta för att systemet ska kunna användas på ett effektivt sätt och att AI-lösningarna ska vara kunna förvaltas av kommunen. Ale kommunen eftersträvar att ha få AI-applikationer/system och leverantörer som kan tillgodose samtliga enheters behov. Utvecklingen inom redan inköpta AI-lösningar har däremot inte lika höga krav på enhetlighet. De kan vara mer riktade och unika, till exempel egenutvecklade agenter för verksamhets-specifika ändamål. Att utveckla egna AI-applikationer/system är däremot utmanande både tekniskt och kompetensmässigt samt blir ofta kostsamt.

När en ny AI-lösning ska införskaffas kan du välja på att:

- använda en färdig produkt eller lösning (kommersiell eller från annan offentlig aktör)
- utveckla lösningen i samarbete med någon annan partner
- utveckla lösningen själv

AI kan införas fristående men ingår ofta som del i kommunens andra applikationer/system. Införande och uppdatering av AI-funktionalitet i kommunens applikationer/system kan ske både på leverantörens och kommunens initiativ till exempel införs ny AI-funktionalitet genom nya releaser/systemuppdateringar. När AI-funktionalitet införs eller uppdateras ställer det i sin tur krav på en bra skötsel och efterlevnad av det grundläggande informationssäkerhetsarbetet runt dataklassning och kontroll över processer och flöden. Det är därför viktigt att det före inköp eller aktivering av AI-funktionalitet finns aktuella PUB-avtal och systematisk dokumentation.

## 6 Etik och ansvar

Etik i relation till AI handlar om att välja att använda eller avstå från att använda AI, samt att ta ansvar för det valet. För att kunna fatta ett välgrundat beslut och använda AI ansvarsfullt behöver du förstå innehållet och möjliga konsekvenser av att använda AI.

AI kan till exempel bidra till ökad rättvisa genom mer neutrala analyser och beslutsunderlag än mänskliga subjektiva bedömningar. Men AI kan också bygga sina antagande på felaktiga grunder och göra orättvisa bedömningar. Eftersom AI bygger sitt kunnande och resultat på det material den tränats på, kan den reproducera subjektiva uppfattningar och fördomar.

För att använda AI ansvarsfullt behöver du tänka efter och förstå följderna av att använda eller inte använda AI. Vilka är fördelarna och nackdelarna? Vilka påverkas? På vilket sätt påverkas de och i vilken utsträckning?

De etiska övervägandena skiljer sig åt beroende av vad du använder AI till. När du använder AI som inspiration, bollplank, assistent, antecknare av möte eller för att justera innehåll du själv skrivit är troligen konsekvenserna begränsade. Men om du använder AI för att samla information utan fakta och källgranskning, publicerar AI-genererat material utan att själv kontrollera det eller för att göra bedömningar och ta beslut, är riskerna högre. Anpassa dina etiska avvägningar utifrån ditt AI-användande.

## 7 Informationssäkerhet

Kommunens information är en av våra viktigaste tillgångar. Vår information omfattas av lagstiftning som rör bland annat personuppgiftsbehandling och sekretesskydd. Kommunens information ska vara informationsklassad. Införande och användandet av AI måste säkerställas i relation till den klassning informationen har. Du behöver veta hur leverantören av en AI-tjänst hanterar informationen du använder och om de kommer åt annan information än den du matat in.

Om du inte fått andra instruktioner i organisationen får endast öppen information användas i AI-tjänster oberoende om de är fristående applikationer eller del av en annan applikation eller ett system. Med öppen information menas öppen och offentlig information som är okänslig och inte innehåller några personuppgifter.

För att använda annan data/information behöver du säkerställa att lagar och regler runt personuppgifter och sekretessbelagd information följs. Du behöver tillämpa gällande styrdokument för informationssäkerhet i Ale kommun. Du behöver också veta att leverantören garanterar att din information inte används för att träna deras AI eller inte sprids till andra.

Viss typ av information är extra känslig och behöver behandlas därefter. När du bearbetar eller på annat sätt använder AI tillsammans med följande typer av information innebär det att:

**Allmänna handlingar:** När du skapar eller hanterar allmänna handlingar med hjälp av AI ska gällande lagar och förordningar följas. Du behöver veta hur de allmänna handlingarna ska lagras och diarieföras. Detta gäller oberoende om tjänsten är en fristående AI applikation eller om AI finns som del i annan applikation/system. Läs mer om arkivlagen eller lag om överlämnande av allmänna handlingar för förvaring.

**Personuppgifter:** All behandling av personuppgifter ska följa de grundläggande principerna i dataskyddsförordningen. Om och hur principerna uppfylls, behöver förstås innan AI används. Allmänt tillgängliga AI-tjänster är ofta molntjänster och i många fall lagras informationen utanför EU. Eftersom företagen ofta har rättighet att använda sig av det du matar (promptar) in i tjänsten bör du vara försiktig med vilken data du matar in. Samma lagar och regler gäller vid användning av AI i molnet som för andra typer av molntjänster. Det innebär att EU förordningen, GDPR och andra lagar/regler behöver efterlevas.

**Sekretessbelagd information:** Sekretessbelagd information får aldrig användas i en allmänt tillgänglig AI-tjänster. Offentlighets- och sekretesslagen innebär att sekretessbelagd information inte får röjas för utomstående. När information delas med IT-leverantör till exempel genom uppladdning i en molntjänst, anses informationen röjd. Vilket gör det straffbart enligt brottsbalken (brott mot tystnadsplikt) att använda sekretessbelagda uppgifter. Är informationen däremot krypterad på sådant sätt att den inte är läsbar för leverantören anses inte informationen röjd. Att röja sekretessbelagd information är bara tillåtet om det finns sekretessbrytande bestämmelser.

**Annan känslig information:** Annan känslig information är till exempel information som om den kommer i fel händer, riskerar skada individer, grupper av individer eller kommunen i allmänhet. Det kan röra sig om information från interna möten eller preliminära bedömningar i olika ärenden. Allmänt tillgänglig AI-tjänster kan använda din inmatad information för att träna sin AI och/eller sprida informationen till andra användare. Det vill säga den information som du matar in riskerar att göras tillgänglig för andra.

Ale kommun ska upprätta en systematisk dokumentation över de system och applikationer som kommunen har avtal med som innehåller AI, detta i syfte att säkerställa transparens, efterlevnad, säkerhet, underhåll, uppdateringar och kontroll.

## 8 Lagstiftning, förordningar och nationellt stöd

Den snabba utvecklingen av AI innebär svårigheter för lagstiftaren att följa med. Det finns en del lagar, förordningar och stöd på plats såväl på internationell, nationell och regional nivå. Fler är att vänta inom snar framtid och kommunen följer utvecklingen inom området.

Nedan nämns några.

- EU:s AI-förordning ställer rättsliga krav runt området AI. Lagen riktar sig främst till organisationer som utvecklar AI, men innehåller även regleringar som påverkar användandet. Förordningen syftar till att säkerställa att AI är säkert, respekterar mänskliga rättigheter och främjar innovation
- Regeringen trycker på vikten av AI för den offentliga sektorn i och med sin rapport SOU 2025:12 AI-kommissionens Färdplan för Sverige. AI anges vara en nyckelfaktor för att vi i det offentliga ska lyckas med framtida omställning och leverans till våra invånare. Flertalet utvecklingsområden och framgångsfaktorer lyfts som exempelvis den tekniska utvecklingen, gemensamma AI-strukturer, säkerställande av data och vikten av ett ledarskap som uppmuntrar AI-tillämpning
- Myndigheten för digital förvaltning (Digg) som samordnar och stödjer den offentliga förvaltningens gemensamma digitalisering har i uppdrag att tillsammans med IMY (Integritetskyddsmyndigheten) att ta fram riktlinjer för generativ AI

## 9 Risker med AI

Det är viktigt att vara medveten om riskerna med att använda AI, även om dessa inte bör avskräcka dig från att använda tekniken.

Risker med koppling till AI kan vara att:

- kunskap saknas hos personen som använder AI, vilket kan påverka resultatet negativt. AI har ingen uppfattning om kringliggande faktorer utan genererar ett svar utifrån vad du anger. Som du frågar får du svar
- det finns stora brister i hur vi i Ale kommun hanterar vår information. Då data saknas, är ostrukturerad, irrelevant, inkonsekvent eller föråldrad. Problem som ytterligare förstärks om en kvalitativ dokumentationsförmåga saknas, processerna inte stödjer struktur och dokumentation samt om informationen inte klassats
- kvalitén på AI-tjänsten är låg då materialet den lärt sig ifrån varit ofullständigt, haft låg kvalitet eller mängden material varit begränsad. Något som försvåras ytterligare då du sällan kan få reda på vilket material som ligger till grund för AI-tjänstens kunskap
- informationen AI arbetar med har blivit föråldrad då språkmodellen inte uppdaterats och din AI inte lär sig kontinuerligt (till exempel lär av det du ber den göra)
- AI-genererat material kan uppfattas trovärdig men det innebär inte att materialet är faktamässig korrekt, har rätt tonalitet eller är fri från fördomar. Materialet kan vara vinklat och sakna ett balanserat perspektiv
- det är oklart vilka källor som används av AI-tjänsten, om källorna är trovärdiga och skyddade av upphovsrätt
- AI kan användas både för goda och onda syften. Även om AI kan underlätta och bidra med mycket positivt, kan tekniken också användas för att vilseleda och begå brott. AI kan skapa bilder, video och ljud som är svåra att skilja från verkligheten, efterlikna människor vi känner, eller genomsöka stora mängder data för att hitta svagheter. Det är viktigt att vara observant och källkritisk till den information du hör, ser och läser
- AI överskrider den personliga integriteten genom exempelvis övervakning eller datainsamling. AI kan samla in och analysera stora mängder personliga data och information, vilket kan leda till intrång i privatlivet

AI-förordningen kategoriserar risker med AI-användningen utifrån fem nivåer. Majoriteten av AI anses medföra minimal risk, exempelvis AI-baserat spamfilter, AI i dataspel, transkribering av möten, automatiska kalenderbokningar, sortering av mejl, rättstavningsprogram, strukturering av filer med mera. AI som anges medföra en begränsad risk är exempelvis generativa AI-verktyg och ”chatbottar” där det behöver framgå att materialet är skapat av AI eller att användaren interagerar med en AI och inte verklig person. AI-klassificerad som systemrisk innebär AI-modeller för allmänna ändamål som kan påverka samhällsstrukturer, ekonomi, säkerhet och demokrati på en övergripande nivå. AI som kategoriseras som hög risk är de tekniker som kan påverka människors säkerhet, hälsa eller grundläggande rättigheter. Högrisk AI inom kommunal verksamhet kan finnas till exempel inom socialtjänsten när AI används som beslutstöd. Det kan finnas risk för felaktiga rekommendationer vars konsekvens blir att individer inte får rätt hjälp. Den högsta risknivån enligt AI-förordningen kallas för oacceptabel risk även definierad som förbjuden AI, vilket innebär användning av dolda eller vilseledande tekniker för att påverka människors beslut som orsakar skada.

## 10 Begreppslista relaterat till AI

AI förordningen = är en EU-gemensam lagstiftning som syftar till att beskriva och reglera användning av AI inom EU. Även kallat AI-Act. Den gäller all AI oberoende om den återfinns som en egen applikation/system, som en tjänst eller som en liten del i annan applikation/system.

AI-applikation eller AI- system = innebär en applikation eller ett system som antingen innehåller större eller mindre inslag av artificiell intelligens (AI) eller som helt och fullt består av AI.

AI-assistent = är ett datorprogram som använder artificiell intelligens för att förstå och svara på dina behov, ofta genom att prata eller skriva med dig. Den kallas AI-assistent då den likt en mänsklig assistent kan hjälpa dig med olika uppgifter såsom exempelvis administration, eller bollplank.

Applikation = datorprogram för till exempel arbete, informationsinhämtning, underhållning med mera. Datorprogrammets omfattning varierar, allt från små appar och mindre digitala tjänster till stora datorprogram som exempelvis kommunens huvudapplikationer för HR, Ekonomi, Biblioteksdata med flera.

GDPR = Dataskyddsförordningen (DSF), eller allmänna dataskyddsförordningen, mest känd som GDPR (engelska: General Data Protection Regulation),

Generativ AI = är en typ av artificiell intelligens som skapar nytt innehåll från användarens instruktioner som skapar nytt material baserat på användarens instruktioner. Det finns en stor mängd AI-baserade datorapplikationer, system och IT-tjänster som enkelt genererar nytt material i form av till exempel text, bild och video.

Känsliga personuppgifter = uppgifter om till exempel ras eller etniskt ursprung, politiska åsikter, religiös eller filosofisk övertygelse, medlemskap i en fackförening, hälsa, en persons sexualliv eller sexuella läggning, genetiska uppgifter och biometriska uppgifter som entydigt identifierar en person.

Maskininlärning = är en teknik där datorer lär sig från data för att göra bättre beslut eller förutsägelser. AI lär sig att känna igen mönster och dra slutsatser från dessa.

Prompt = en prompt är den instruktion som en användare skriver till en generativ AI-modell. En prompt kan exempelvis vara en text, fråga, bild eller annan information.

System = två eller flera applikationer som hänger samman i en ordnad helhet och fungerar ihop.

Särskilt skyddsvärda personuppgifter= uppgifter som på grund av sin karaktär är extra viktiga att skydda, även om de inte definieras som känsliga personuppgifter i Dataskyddsförordningen exempelvis personnummer.

Upphovsrätt = innebär ensamrätt till det egenskapade materialet. De vill säga rättighetsinnehavarens rätt att bestämma över samt hindra andra från att använda materialet.

Öppen information = information som är tillgänglig för alla utan några begränsningar, informationklassning 0. Klassning 0 innebär att informationen inte har några särskilda krav på konfidentialitet, riktighet eller tillgänglighet

