

Förstudie av stadens arbete med AI

Trollhättans Stad

December 2025



The better the question. The better the answer.
The better the world works.



Shape the future
with confidence

Innehåll

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | Inledning..... | 2 |
| 1.1 | Bakgrund | 2 |
| 1.2 | Syfte och frågor | 2 |
| 1.3 | Metod | 2 |
| 1.4 | Begrepp i förstudien | 3 |
| 2. | Kartläggning av stadens arbete med AI | 4 |
| 2.1 | Styrdokument för användning och tillämpning av AI | 4 |
| 2.2 | Stadens förberedelser inför AI-förordningens ikraftträdande | 5 |
| 2.3 | Riskanalys för användning av AI | 7 |
| 3. | Sammanfattande svar och slutsatser | 8 |
| 3.1 | Sammanfattande svar | 8 |
| 3.2 | Slutsatser | 9 |
| | Bilaga 1. Intervju- och källförteckning | 10 |

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Enligt SCB:s befolkningsprognos kommer de flesta kommuner inom en snar framtid stå inför en situation där färre ska försörja fler. Att befolkningsutvecklingen för yrkesverksamma åldrar i jämförelse är förhållandevis svag innebär att försörjningskvoten kan förväntas öka. Behovet av kommunal verksamhet kommer alltså att öka i en högre takt än skatteintäkterna från en ökad sysselsättning. Detta kommer att ställa stora krav på den kommunala verksamheten i Trollhättans Stad vad gäller att tillhandahålla en kostnadseffektiv verksamhet.

En avgörande del i att uppnå denna effektivisering är enligt SKR en digitalisering av kommunernas verksamheter. Kommuner har i detta avseende vidtagit ett antal digitaliseringsåtgärder för att digitalisera verksamhet och central förvaltning.

Den tekniska utvecklingen fortsätter i hög takt, där AI och användningen av AI-system är det som sticker ut. För att säkerställa en användning av AI-system som är säker och respekterar mänskliga rättigheter och också underlättar innovation och investeringar inom AI har en EU-gemensam lagstiftning tagit fram. AI-förordningen trädde i kraft den 1 augusti 2024 och bestämmelserna i förordningen börjar gälla successivt. AI-förordningen gäller för den som utvecklar, tillhandahåller eller använder AI-system. Både inom privat och offentlig verksamhet. Förordningen innehåller administrativa sanktionsavgifter för överträdelser.

Likt allt förändringsarbete är det viktigt att ledningen står bakom digitaliseringsarbetet, att de är tydliga bärare av budskapet om digitalisering, samt ser till att frågan kommer in i ordinarie styr- och ledningsarbete. Med ny lagstiftning inom AI-området ställs också krav på förberedelsearbete för att möta de krav som ställs.

Mot denna bakgrund har revisorerna bedömt att det finns anledning att göra en förstudie av kommunens arbete med digitalisering och AI.

1.2 Syfte och frågor

Förstudien syftar till att kartlägga stadens arbete med digitalisering och AI. Förstudien ska innefatta en beskrivning av följande:

- Vilka styrdokument, handlingsplaner och/eller riktlinjer finns för användning/tillämpning av AI i staden?
- Hur har staden förberett sig inför AI-förordningens ikraftträdande?
- Har det genomförts någon form av riskanalys angående användning av AI i staden?

1.3 Metod

Förstudien har genomförts genom dokumentstudier, skriftliga frågor samt gruppintervju med tjänstepersoner. Källförteckning framgår av bilaga 1. Samtliga intervjuade har getts tillfälle att faktagranska förstudien.

1.4 Begrepp i förstudien

I förstudien används ett antal centrala begrepp, vilka beskrivs i tabell 1 nedan.

| Begrepp/förkortning | Förklaring |
|---------------------------------------|--|
| AI | Artificiell intelligens |
| AI Sweden | Nätverk som består av företag, kommuner, statliga myndigheter, universitet och forskningsinstitut. |
| AI-agent | Datorsystem som självständigt kan fatta beslut och utföra uppgifter i en digital miljö utifrån givna mål och instruktioner. |
| AI-assistent | Mjukvarubaserad digital assistent som använder AI för att underlätta och automatisera olika uppgifter åt användaren. |
| ChatGPT | AI-baserad chattrobot som kan besvara frågor och generera text utifrån användarens instruktioner. |
| Dataskyddsförordningen | EU-förordning (ofta kallad GDPR) som bestämmer hur personuppgifter får samlas in, användas och skyddas för att värna människors integritet. |
| Dataskyddsombud | Person i en organisation som ser till att reglerna om personuppgifter följs och hjälper till med frågor om dataskydd. |
| DIGG | Myndigheten för digital förvaltning. Statlig myndighet som lyder under Finansdepartementet. |
| eSamverkansprogrammet | Samverkansprogram för svenska myndigheter bildat 2015 som arbetar med att påskynda och underlätta digitaliseringen av det offentliga Sverige |
| Generativ AI | Typ av AI som kan skapa nytt innehåll, till exempel text, bilder eller ljud, baserat på inlärd data. |
| IMY | Integrationsskyddsmyndighetens |
| Informations-säkerhetsansvarig | En eller flera personer i en organisation som har det övergripande ansvaret för att skydda och säkra information mot obehörig åtkomst, förlust eller manipulation. |
| Microsoft Copilot | AI-assistent som är integrerad i Microsofts program och hjälper användaren att skapa och redigera innehåll. |
| RISE | Research Institutes of Sweden (RISE), statligt och oberoende svenskt forskningsinstitut. |
| SKR | Sveriges kommuner och regioner |
| Trollhättans stads digitaliseringsråd | Rådet består av representanter från samtliga förvaltningar i staden och leds av chefen för innovations- och projektenheten. Rådet har ett utskott där stadens bolag ingår. |

Tabell 1: Begreppsförklaring.

2. Kartläggning av stadens arbete med AI

2.1 Styrdokument för användning och tillämpning av AI

Inom kommunstyrelsens förvaltning finns *Kontoret för digitalisering och IT*. Kontorets huvudsakliga uppgift är att samordna digitaliseringsarbetet med IT och består av fyra enheter:

- IT-enheten
- Utvecklingsenheten
- Innovations- och projektenheten
- Stab för ledning och samordning

Stadens arbete med styrdokument för AI-användning beskrivs utgå från de nationella riktlinjerna för generativ AI inom offentlig förvaltning. Riktlinjerna är framtagna av Myndigheten för digital förvaltning (DIGG).

Bestämmelse för AI

Grunden för stadens arbete med AI utgår från *Bestämmelse för AI*. Syftet med bestämmelsen¹ är att säkerställa säker hantering av information och beaktande av etiska principer i samband med användning av AI-system, samt att ge medarbetare trygghet att vara nyfikna och utforskande kring AI-teknikens möjligheter. Bestämmelsen beslutades i december 2024 av stadsdirektören. Dokumentet innehåller en vägledning för chefer och medarbetare i smart användande av AI-system samt strategiska överväganden för framtiden. I dokumentet lämnas förslag på ett antal onlinebaserade kurser inom AI. Kurserna är riktade till såväl chefer som medarbetare.

I dokumentet tydliggörs att staden ansvarar för sin informationshantering och att det finns ett flertal krav som måste följas, exempelvis att skydda information mot obehörig åtkomst. Kraven gäller såväl för stadens interna hantering som för externa leverantörer. Därtill beskrivs vilken information som inte får hanteras i allmänt tillgängliga AI-system.

Det uppges vid intervju att bestämmelsen kommer att revideras under första kvartalet 2026 med anledning av införandet av en AI-strategi för kommunkoncernen (se sida sex för beskrivning av strategin).

Uppdragsbeställning AI-verkstad

Staden har genom en uppdragsbeställning² inrättat *AI-verkstaden* vilket är ett programområde som ska samla och utveckla stadens långsiktiga arbete med AI. Uppdraget ska bidra till att staden:

- Stärker kunskapen om lagstiftning och regleringar på AI-området.
- Stärker AI-kompetensen hos medarbetare och chefer på alla nivåer.

¹ Enligt *Riktlinje för Trollhättans stad styrdokument* ger bestämmelser mer exakta gränser för en specifik verksamhets handlande och vad som gäller inom ett visst område i detalj. Bestämmelser talar om vad som är tillåtet och vad som inte är tillåtet och ska inte öppna upp för tolkningar.

² En uppdragsbeställning är ett formellt uppdrag för att omsätta kommunledningens uppdrag i praktiken. Uppdragsbeställningar initieras oftast av stadsdirektören.

- Utvecklar och inför AI-lösningar som skapar ökad effektivitet och tillgänglighet i organisationen och för dess målgrupper.

Målet med uppdraget är att stärka stadens förmåga att arbeta systematiskt, etiskt och värdeskapande med AI genom tre huvudspår:

- Förutsättningar
 - AI-verkstaden ska skapa en säker och kostnadseffektiv teknisk infrastruktur samt se över och utveckla styrdokument för AI.
- Kompetens
 - Ett utbildningskoncept ska tas fram för att stärka hela organisationens kunskap och trygghet kring AI, särskilt ledningens och gällande AI-förordningen.
- Utveckling
 - Kontoret för digitalisering och IT ska i samverkan med verksamheterna driva en lärande miljö där AI-lösningar testas, utvecklas och erfarenheter sprids.

Uppdraget leds av Kontoret för digitalisering och IT och genomförs under perioden januari 2025 till december 2026.

AI-strategi för kommunkoncernen

Kommunfullmäktige beslutade i maj 2025 att staden ska utarbeta en AI-strategi för hela kommunkoncernen. Arbetet med framtagandet av AI-strategi är pågående och beräknas enligt intervjuade vara klart under första halvåret 2026.

Vid intervju beskrivs att strategin är tänkt att ange riktningen för arbetet med AI i kommunkoncernen. Bestämmelsen för AI ska vara mer detaljerad och beskriva hur verksamheterna ska agera i det dagliga arbetet med AI. Bestämmelsen ska komplettera strategin genom att ge konkreta vägledning

2.2 Stadens förberedelser inför AI-förordningens ikraftträdande

AI-förordningen (EU 2024/1689) började gälla den 1 augusti 2024 och innehåller gemensamma regler för hur AI-system ska utvecklas, introduceras och användas inom EU. Både offentliga och privata verksamheter som är inblandade i AI-system, till exempel leverantörer, användare, distributörer och tillverkare, får flera nya skyldigheter och ansvar enligt förordningen. När dessa skyldigheter börjar gälla beror på vilken typ av AI-system det handlar om och hur de används. Förordningens krav börjar gälla stegvis under en tvåårsperiod och de flesta kraven börjar tillämpas två år efter att förordningen trätt i kraft, det vill säga i augusti 2026.

Fallstudie av befintligt AI-projekt i staden

Förordningen ställer krav på att organisationer på ett strukturerat sätt kan bedöma och dokumentera efterlevnaden av lagens krav, särskilt vad gäller riskbedömning och dokumentation. Staden kommer tillsammans med ett Research Institutes of Sweden (RISE) med start i november 2025 att etablera ett ramverk för efterlevnad av förordningen. Syftet är att få kunskap om tillämpningen av förordningen och en praktisk metod för AI-efterlevnad

och riskbedömning. Uppdraget genomförs som en fallstudie av ett befintligt AI-projekt i kommunen. Fallstudien ska resultera i en rutin för hur staden ska agera i rollerna leverantör och tillhandahållare enligt AI-förordningen.

Utbildningsinsatser

Det uppges att stadens förberedelser inför AI-förordningen ikraftträdande har utgått från kompetensutveckling och omvärldsbevakning. Kontoret för Digitalisering och IT har tillsammans med Stadskansliet samlat information och kompetens via bland annat DIGG, SKR, AI Sweden och eSamverkansprogrammet. Det uppges vidare att en central del i stadens förberedelser har varit en utbildning i rättsliga aspekter av AI för offentlig förvaltning. Stadens informationssäkerhetsansvarige genomförde utbildningen under 2025.

Ett kompetenshöjande arbete bedrivs inom programområdet AI-verkstan där ett av huvudspåren är kompetensutveckling (se kapitel 2.1). Under 2025 har Kontoret för digitalisering och IT tagit fram och utvärderat flertalet utbildningar inom AI. Nedan redovisas exempel på genomförda utbildningsinsatser:

- ChatGPT smart och säkert användande
 - Utbildningsinsats i säkerhetsmedvetenhet i användandet av ChatGPT för stadsdirektörens ledningsgrupp 2024. Utbildningsmaterialet användes under 2024 för fler målgrupper samt publicerades på stadens intranätet
- Copilot och grunder inom AI-assistenter
 - Utbildningsinsats under 2025 för cirka 200 nyckelpersoner i staden samt stadsdirektörens ledningsgrupp inom området AI-assistenter och Microsoft 365. Utbildningsinsatsen kompletterades med föreläsningar, workshops och träningstillfällen.
- Fatta AI
 - Intern utbildningsserie som ger grundläggande kunskap om vad AI är, hur AI-assistenter och AI-agenter fungerar samt hur tekniken påverkar arbetssätt och beslutsfattande.
- Bygg din AI-assistent
 - Praktisk utbildning som lär deltagarna att utveckla egna AI-assistenter. Syftet beskrivs vara att ge verksamhetsnära medarbetare verktyg att förstå och forma framtida AI-lösningar.

Utbildningarna uppges ligga till grund för utformningen av ett stadsgemensamt kompetensutvecklingsprojekt som ska genomföras under 2026. Kompetensinsatserna ska erbjudas till samtliga medarbetare. Därtill ska fördjupade utbildningar riktas till de roller som särskilt arbetar med AI-relaterad utveckling och beslutsfattande.

Stadens medarbetare har genomfört en webbaserad utbildningsserie i säkerhetsmedvetenhet mellan 2024 och 2025. Ett av avsnitten i utbildningen behandlar säkerhet och AI och innefattar grundläggande kunskap om AI samt risker. Utbildningsserien är en del av stadens introduktion för nyanställda.

Det uppges vid intervju vara en utmaning att staden saknar juridisk specialistkompetens inom AI och AI-förordningens kommande tillämpning. Det uppges vidare att staden upplever brist på nationellt stöd i frågorna kring kategorisering av risknivåer och roller, exempelvis gällande leverantörer och tillhandahållare. Med anledning av detta kommer staden att etablera ett ramverk för efterlevnad av AI-förordningen tillsammans med RISE (se kapitel 2.2).

2.3 Riskanalyser för användning av AI

Staden genomför inte riskanalyser för användning av AI enligt AI-förordningens mening. Det ramverk som staden ska etablera tillsammans med RISE ska enligt intervjuade ligga till grund för framtida riskklassning. Vid intervju uppges att staden arbetar för att undvika användning av otillåten AI³ genom att identifiera AI som kan innebära oacceptabel risk eller strida mot gällande lagstiftning.

Staden genomför dock risk- och konsekvensbedömningar baserat på kraven i dataskyddsförordningen GDPR med tillhörande handlingsplaner för personuppgiftshandling inför digitaliseringsprojekt inklusive AI-projekt. Inom ramen för förstudien har vi tagit del av genomförda konsekvensbedömningar kopplat till:

- Stadens planerade införande och implementation av Microsoft 365 Copilot
- Stadens planerade införande av en AI-tjänst för transkribering av tal till text. AI-tjänsten ska kunna anpassa transkriberingarna till utredningstexter utifrån stadens mallar.

Konsekvensbedömningarna är genomförda utifrån Integrationsmyndighetens (IMY) mall för bedömning enligt dataskyddsförordningen. Arbetet leds av stadens informationssäkerhetsansvarige tillsammans med stadens dataskyddsombud. Till respektive konsekvensbedömning finns en riskbedömning med tillhörande handlingsplan. Riskbedömning för personuppgiftshandling i AI-tjänst för transkribering av tal till text visar att mall från IMY har använts. Av riskbedömningen framgår beskrivning av riskerna samt sannolikhet att risken inträffar. Riskens allvarlighetsgrad samt åtgärder för att reducera riskerna framgår av riskbedömningen. Då riskbedömningen är tänkt att användas som underlag till kravställan i kommande upphandling av AI-tjänst för transkribering av tal till text framgår det inte vem som är ansvarig för att hantera riskerna eller när dessa ska vara åtgärdade.

³ Enligt Europaparlamentet innefattar otillåten AI system för kognitiv beteendemanipulation, social påverkan, biometrisk identifiering och kategorisering av fysiska personer samt biometriska identifieringssystem i realtid och på distans exempelvis ansiktsgenkänning i offentliga utrymmen.

3. Sammanfattande svar och slutsatser

3.1 Sammanfattande svar

| Frågor | Sammanfattande svar |
|--|--|
| <p>Vilka styrdokument, handlingsplaner och/eller riktlinjer finns för användning/tillämpning av AI i staden?</p> | <p>Grunden för stadens arbete med AI utgår från Bestämmelse för AI. Syftet med bestämmelsen är att säkerställa säker hantering av information och beaktande av etiska principer i samband med användning av AI-system.</p> <p>Staden har inrättat AI-verkstaden för att samla och utveckla det långsiktiga AI-arbetet, med fokus på att stärka kunskap om lagstiftning, öka AI-kompetensen och införa effektiva AI-lösningar. Målet är att arbeta systematiskt, etiskt och värdeskapande med AI genom att utveckla styrdokument, satsa på utbildning och skapa en lärande miljö för AI-lösningar.</p> <p>Kommunfullmäktige har beslutat att en AI-strategi ska utarbetas för kommunkoncernen. Arbetet med framtagandet av AI-strategi är pågående och beräknas enligt intervjuade vara klart under första halvåret 2026.</p> |
| <p>Hur har staden förberett sig inför AI-förordningens ikraftträdande?</p> | <p>Staden genomför en fallstudie av ett befintligt AI-projekt tillsammans med RISE för att etablera ett ramverk för efterlevnad av AI-förordningen och skapa rutiner för riskbedömning och dokumentation. Därtill genomförs utbildningsinsatser gentemot medarbetare och chefer för att stärka kompetensen kring AI och dess regelverk.</p> <p>Det beskrivs som en utmaning att staden saknar juridisk specialistkompetens inom AI och AI förordningens kommande tillämpning.</p> |
| <p>Har det genomförts någon form av riskanalys angående användning av AI i staden?</p> | <p>Staden genomför inte riskanalyser för användning av AI enligt AI-förordningens mening. Det ramverk som staden ska etablera tillsammans med RISE ska enligt intervjuade ligga till grund för framtida riskklassning. Staden arbetar för att undvika användning av otillåten AI genom att identifiera AI som kan innebära oacceptabel risk eller strida mot gällande lagstiftning.</p> <p>Staden genomför risk- och konsekvensbedömningar baserat på kraven i dataskyddsförordningen GDPR med tillhörande handlingsplaner för personuppgiftshantering inför digitaliseringsprojekt inklusive AI-projekt. Konsekvensbedömningarna är genomförda utifrån Integrations- och skyddsmyndighetens (IMY) mall för bedömning enligt dataskyddsförordningen. Till respektive konsekvensbedömning finns en riskbedömning med tillhörande handlingsplan.</p> |

3.2 Slutsatser

Syftet med förstudien har varit att kartlägga stadens arbete med digitalisering och AI. Förstudien visar att staden har tagit flera initiativ, bland annat genom införandet av *Bestämmelse för AI*, utbildningsinsatser och etablering av AI-verkstaden. Arbetet med en AI-strategi för kommunkoncernen pågår och väntas vara klart under första halvåret 2026. Förberedelser inför AI-förordningen har främst handlat om kompetensutveckling och inledande arbete tillsammans med RISE för framtagande av ett ramverk för efterlevnad av AI-förordningen. Risk- och konsekvensbedömningar avseende användning av AI genomförs men dessa fokuserar främst på personuppgiftsbehandling enligt GDPR. Klassificering av otillåten AI genomförs för att identifiera AI-system som kan innebära oacceptabel risk eller strida mot gällande lagstiftning.

Vi noterar att arbetet med att utveckla rutiner för riskklassning och regelefterlevnad enligt AI-förordningen befinner sig i ett inledande skede. Mot bakgrund av de krav som förordningen ställer är det avgörande att detta arbete fortsätter och integreras i stadens fortsatta AI-arbete. AI som teknik, samt regler och förordningar relaterat till tekniken är ny för alla: jurister, konsulter, kommuner, SKR med flera. Det är av vikt att kommunstyrelsen tillser att arbete med riskhantering och regelefterlevnad följer med i utvecklingen och inte väntar på att andra aktörer ska ta tag i området. Erfarenheter från införandet av andra regleringar, såsom GDPR, visar på att organisationer behöver utarbeta en egen grund att stå på. När vägledningar och riktlinjer etableras används denna grund för att över tid förfina och precisera arbetet med riskhantering och regelefterlevnad.

Utifrån förstudien har vi identifierat följande risker:

- Risk att kommunstyrelsen inte i tillräcklig omfattning analyserar och hanterar de risker som kommer med ett accelererande arbete inom AI.
- Risk att kommunstyrelsen inte efterlever AI-förordningen när majoriteten av dess krav blir gällande i augusti 2026.

Göteborg 17 december 2025

Hannes Lönnqvist
Verksamhetsrevisor
Ernst & Young AB

Magnus Andersson
Certifierad IT-revisor, CISA
Ernst & Young AB

Mikaela Gretzer
Certifierad kommunal yrkesrevisor
Kvalitetssäkrare
Ernst & Young AB

Bilaga 1. Intervju- och källförteckning

Intervjuade funktioner

- Digitaliseringschef och informationsarkitekt, 2025-11-18

Dokumentation

- AI efterlevnad och riskbedömningsmetod, uppdragsbeskrivning för Trollhättans stad och RISE
- Bestämmelser för AI, antagen av stadsdirektör 2024
- Bygg din AI-assistent - utbildningsmaterial
- ChatGPT smart och säkert användande - utbildningsmaterial
- Copilot och grunder inom AI-assistenter - utbildningsmaterial
- Fatta AI - utbildningsmaterial
- Konsekvensbedömning enligt dataskyddsförordningen för AI transkribering genomförd av informationssäkerhetsansvarig
- Konsekvensbedömning enligt dataskyddsförordningen för Copilot genomförd av informationssäkerhetsansvarig
- Organisationsskiss Kontoret för Digitalisering och IT
- Protokoll från kommunfullmäktige 2025-05-19
- Riktlinje för Trollhättans stad styrdokument
- Riskhantering AI transkribering, risk- och konsekvensbedömning genomförd av Trollhättans stad
- Rättsliga aspekter på AI för offentlig förvaltning, utbildningsmaterial från Myndigheten för digital förvaltning (DIGG)
- Svar från Kontoret för digitalisering och IT på EYs skriftliga frågor
- Uppdragsbeställning AI-verkstad