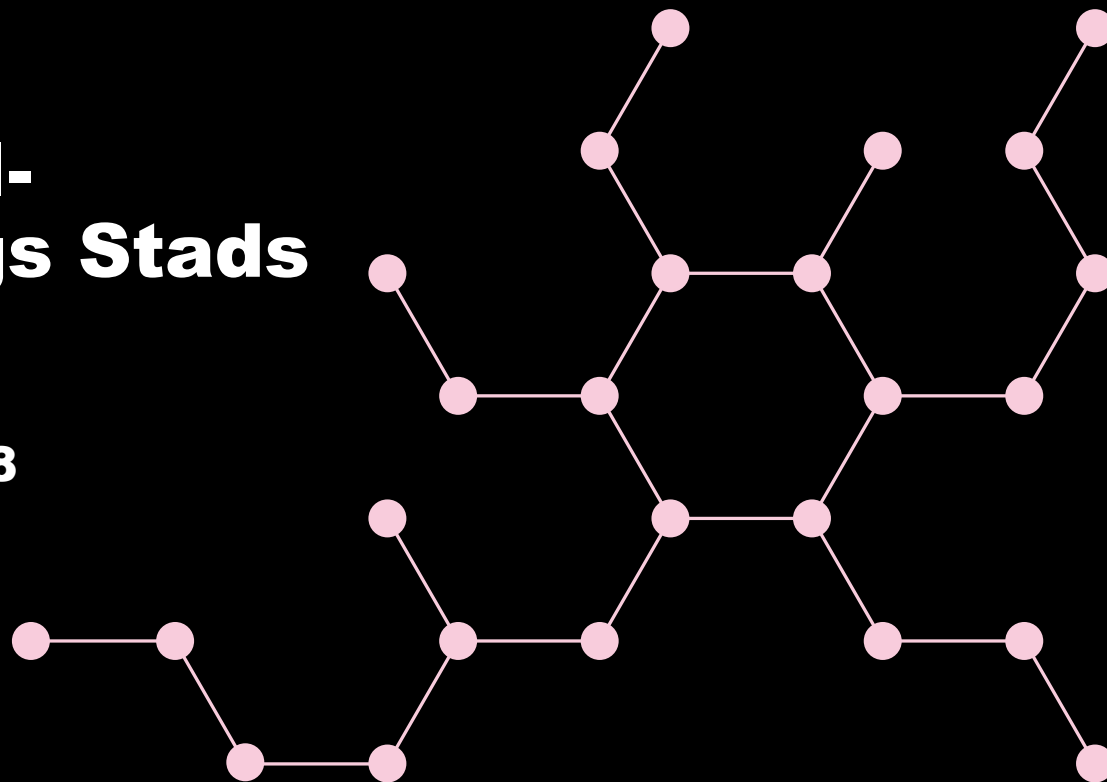


Slutredovisning av AI- uppdraget i Göteborgs Stads budget 2024

Nämnden för Intraservice 241128

Dan Folkesson

Kompetenscenter för digitalisering



Agenda

- Förvaltningens uppdrag
- Förvaltningens beredning
- Presentation slutrapport
- Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningens uppdrag

Göteborgs Stads budget 2024

”Kommunstyrelsen får i uppdrag att i samverkan med nämnden för Intraservice utreda hur AI-funktioner kan automatisera och effektivisera arbete som utförs i Göteborgs Stad. Utredningen ska samordnas med pågående arbete i Göteborgsregionens kommunalförbund.”

Förvaltningens beredning

- Roller, ansvar och samarbetsgrupper utsågs tillsammans med stadsledningskontoret
- Delrapportering av uppdraget:
 - 2024-05-29 Kommunstyrelsen, ärendenummer SLK-2023-01038
 - 2024-05-30 Nämnden för Intraservice, diarienummer 0186/24
 - 2024-02-08 Nämnden för Intraservice, informationsärende
 - 2024-10-24 Nämnden för Intraservice, informationsärende
- Slutrapportering
 - Kommunstyrelsen 2024-11-27
 - Nämnden för Intraservice 2024-11-28

Presentation slutrapport

Rapporten



Innehåll

- 1 Uppdraget**
- 2 Bakgrund**
 - 2.1 Vad är AI?
- 3 Omvärld**
 - 3.1 Hur mycket används AI?
 - 3.1.1 Svenskarna och AI 2024 från Internetstiftelsen
 - 3.1.2 Hur mogen är generativ AI?
 - 3.2 Vad händer i Göteborgsregionen?
 - 3.3 Vad händer nationellt?
 - 3.4 Vad händer globalt?
- 4 Styrning och reglering av AI**
 - 4.1 Juridik
 - 4.2 Fördjupning AI-förordningen
 - 4.3 Göteborgs Stads styrdokument
- 5 Effektivisering och automatisering**
 - 5.1 Effektivisering och automatisering genom AI – vad är möjligt?
 - 5.2 Piloter - Vad lärde vi oss?
 - 5.3 En samlad AI-utveckling
 - 5.3.1 Prioriterade områden för AI-implementering
 - 5.3.2 AI-Speed: En metod för innovativ AI-utveckling
 - 5.4 Kompetens
 - 5.4.1 Kompetensförsörjning
 - 5.4.2 Grundläggande och specifik kompetens för användare
 - 5.4.3 Befintliga lärstrukturer för att omsätta ny kunskap
 - 5.4.4 Ledarskap som främjar lärande och innovation
 - 5.4.5 Behov av spetskompetens och expertis
 - 5.4.6 Mötesplatser för lärande och erfarenhetsutbyte
 - 5.5 Samarbeten
- 6 Slutsatser**
 - 6.1 Övergripande slutsats
 - 6.2 Nämnders och bolags ansvar
 - 6.3 Framgångsrik implementering
 - 6.3.1 Tillgång till data och interoperabilitet
 - 6.3.2 Kompetens att arbeta med AI
 - 6.3.3 Juridik och riskanalyser
 - 6.3.4 Styrning och ledning
 - 6.4 Hybridlösning av digital infrastruktur

Vad är AI?

1. Känna av världen:

- **Seende:** AI kan bearbeta visuell data för att klassificera, identifiera och analysera objekt och scener. Detta används till exempel i självkörande bilar, medicinsk bildanalys, och för att identifiera känslor genom ansiktsuttryck.
- **Hörsel:** AI kan transkribera tal, känna igen ljud och analysera audiella signaler, vilket är användbart i röststyrda enheter och för samtalsanalys.

2. Förstå och kommunicera:

- **Språk:** AI kan översätta språk, förstå naturligt språk, och interagera i konversationer, vilket gör tekniken värdefull i chatbots och virtuella assistenter.

3. Analysera och förutsäga:

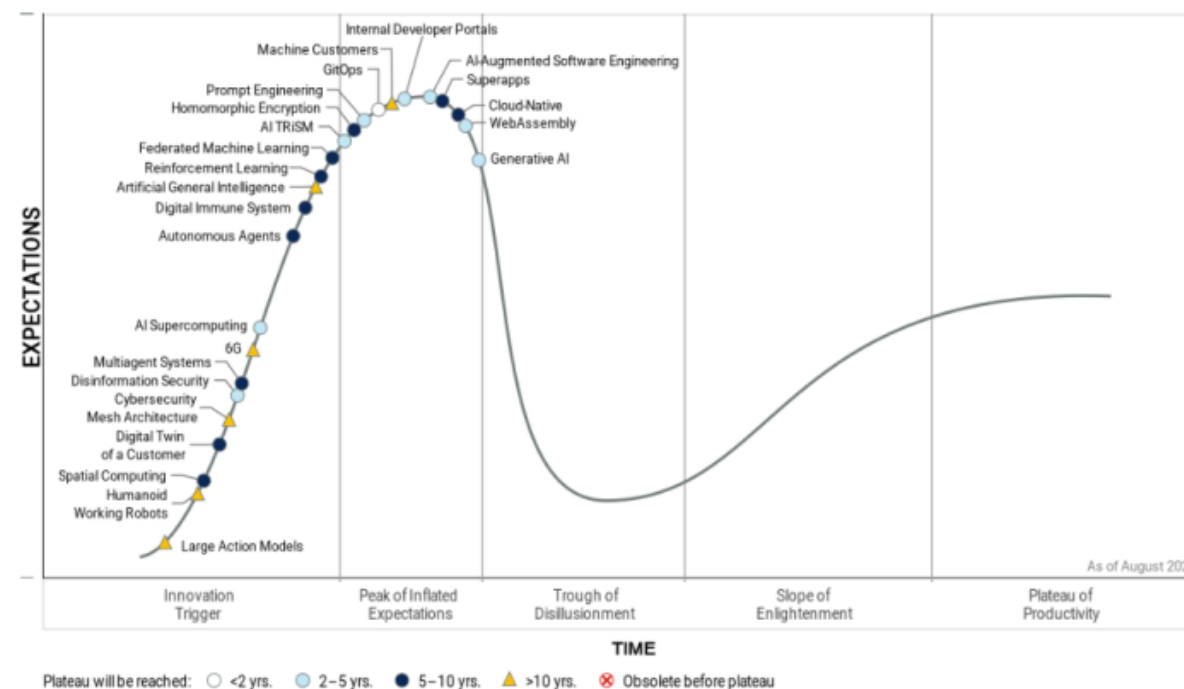
- **Upptäcka och prediktera:** Genom att analysera data kan AI identifiera mönster och förutsäga framtida händelser, vilket är kritiskt inom områden som väderprognoser och riskhantering.
- **Optimera:** AI kan hitta optimala lösningar på komplexa problem, vilket effektiviserar processer inom logistik, schemaläggning och produktion.

4. Interagera med och kontrollera den fysiska världen:

- **Robotik:** AI styr autonoma robotar som utför uppgifter självständigt, tillämpligt i industriell automation, avancerad drönarteknik och humanoida robotar.
- **Skapa (generativ):** AI kan generera nya innehåll som texter, bilder och musik baserat på enkla användarinstruktioner.

Genom att kombinera dessa förmågor kan innovativa lösningar skapas som adresserar komplexa utmaningar och förbättrar kvaliteten i många aspekter av det moderna livet. Lösningarna erbjuder också möjligheter att på ett meningsfullt sätt engagera och främja mänsklig kreativitet och produktivitet.

- Svenskarna och AI 2024 från Internetstiftelsen
- Gartner
- Göteborgsregionen
- Nationellt
 - Nationell satsning för stärkt medie- och informationskunnighet inom AI-driven desinformation
 - Vägledande riktlinjer för användning av generativ artificiell intelligens (AI) inom den offentliga förvaltningen.
 - Trygg och tillförlitlig användning av AI
 - Förstärkt AI-förmåga i Sverige



Styrning och reglering av AI

- Juridik
- AI-förordningen
 - Riskbaserad bedömning
- Göteborgs Stads styrdokument

Effektivisering och automatisering

- Effektivisering och automatisering genom AI – vad är möjligt?
- Piloter - Vad lärde vi oss?
 - En gemensam digital assistent för offentlig sektor (hemtjänstassistent som utvecklas inom ett samarbetsprojekt)
 - Studenter från Chalmers utvecklar en chatbot för turister som ska testas i verklig kontext
 - Co-pilot (Microsoft): Ett antal licenser kommer att anskaffas för att under kontrollerade former kunna experimentera med tekniken och se vilka möjligheter och utmaningar den medför
 - Transkribering av pensionärsrådsmöten. Test av teknik och processer för att utvärdera hur Göteborgs Stads pensionärsråd kan använda sig av transkriberingsfunktionen i Office 365.
 - Kommunstyrelsens notiser – effektivisera sammanfattningar av kommunstyrelsens möten
- En samlad AI-utveckling

Kompetens och samarbeten

Kompetens

- Kompetensförsörjning
- Grundläggande och specifik kompetens för användare
- Befintliga lärstrukturer för att omsätta ny kunskap
- Ledarskap som främjar lärande och innovation
- Behov av spetskompetens och expertis
- Mötesplatser för lärande och erfarenhetsutbyte

Samarbeten

6.1 Övergripande slutsats

Det finns en enorm potential till effektivisering och automatisering med hjälp av AI. Utvecklingen går fort och redan idag är tekniken så pass utvecklad att den går att använda inom nästan alla områden. Men det kräver investeringar i både kompetens och teknik och i form av både arbetstid och pengar. Samtidigt behövs en medvetenhet om att det kan ta tid innan investeringen ger effekt.

6.1 Övergripande slutsats

Det finns en enorm potential till effektivisering och automatisering med hjälp av AI. Utvecklingen går fort och redan idag är tekniken så pass utvecklad att den går att använda inom nästan alla områden. **Men det kräver investeringar i både kompetens och teknik och i form av både arbetstid och pengar.** Samtidigt behövs en medvetenhet om att det kan ta tid innan investeringen ger effekt.

6.1 Övergripande slutsats

Det finns en enorm potential till effektivisering och automatisering med hjälp av AI. Utvecklingen går fort och redan idag är tekniken så pass utvecklad att den går att använda inom nästan alla områden. Men det kräver investeringar i både kompetens och teknik och i form av både arbetstid och pengar. Samtidigt behövs en medvetenhet om att det kan ta tid innan investeringen ger effekt.

6.2 Nämnders och bolags ansvar

Alla nämnder har utifrån sitt reglemente att ”fullgöra sina uppgifter med fokus på kvalitet för den verksamheten riktar sig till och effektiva arbetsformer för att utföra uppdragen. Till detta hör att aktivt följa och agera på förändring och utveckling kopplat till ansvarsområdet, i syfte att förbättra verksamhet och arbetsformer.” En liknande beskrivning finns i bolagens ägardirektiv. ”...aktivt följa och agera på förändring och utveckling kopplat till uppdraget, i syfte att förbättra verksamhet och arbetsformer”

Slutsats: Finns det möjlighet att utnyttja AI för att effektivisera och automatisera verksamheten med en positiv nyttorealisering ska nämnder och bolag göra det.

Slutsats: I samband med att nämnd och bolagsstyrelse planerar organisationens digitala utveckling bör de även se över vilka nya möjligheter till effektivisering och automatisering som AI erbjuder.

Göteborgs Stads budget 2025

”Digitaliseringsfunktioner är till för att förenkla processer och förbättra kvaliteten. Den tekniska utvecklingen ger stora möjligheter till automatisering och rationalisering av arbete som utförs inom Göteborgs Stad, i synnerhet för administrativa tjänster. AI-funktioner ska utredas och stegvis implementeras i fler verksamheter. Det är viktigt att digitalisering och automatisering introduceras på ett ekonomiskt och verksamhetsmässigt ansvarsfullt sätt med respekt för personalens förutsättningar. Digitala verktyg ska prövas mot behovet i varje verksamhet.”

Göteborgs Stads budget 2025 (sid 9)

6.3 Framgångsrik implementering

För att kunna utnyttja potentialen måste förutsättningar finnas på plats. Här lyfter Göteborgsregionen fram fem förutsättningar för att framgångsrikt kunna implementera AI-lösningar:

- Tillgång till relevant data och datakvalitet
- Interoperabilitet – när systemen inte är isolerade företeelser utan en del av något större
- Kompetens att arbeta med AI
- Ramverk kring juridik, policy och säkerhet
- Styrning och ledning

6.3.1 Tillgång till data och interoperabilitet

Slutsats: Göteborgs Stad ska fortsätta och accelerera arbetet med data som strategisk resurs.

6.3.2 Kompetens att arbeta med AI

Slutsats: Göteborgs Stad behöver säkerställa att relevant teknik och kompetens finns för att effektivisera och automatisera arbete som utförs i Göteborgs Stad med hjälp av AI-funktioner. Det gäller allt från grundläggande och specifik kompetens till spetskompetenser och expertis.

6.3.3 Juridik och riskanalyser

Slutsats: För att främja innovation och nytänkande behöver utgångspunkten för verksamhetsutveckling med hjälp av AI vara vad vi kan göra inom de ramar som juridiken förser oss med.

Slutsats: Det krävs effektiva arbetsprocesser vid riskbedömningar och konsekvensanalyser av AI-system.

6.3.4 Styrning och ledning

Slutsats: Det är viktigt att arbeta med forum för samverkan både inom staden och med externa aktörer.

Slutsats: Eftersom AI-området är snabbväxande används en stadenövergripande AI-gruppering för att diskutera och hålla den strategiska riktningen aktuell.

Slutsats: Vid revidering av styrdokument ska AI så väl som andra digitala tekniker vägas in för att ha en heltäckande styrmiljö kring digitalisering.

Slutsats: Implementering av AI kräver verksamhetsutveckling, och den behöver ske i nära dialog med de som ska nyttja lösningen.

Slutsats: Stadens gemensamma ledarskap lägger en grund för nytänkande, mod och uthållighet vilket tillsammans med en bred kunskap om AI bland alla medarbetare stärker stadens förmåga till digital omställning.

6.4 Hybridlösning av digital infrastruktur

Staden hanterar stora mängder av personuppgifter och känslig data. Det är därför avgörande att balansera mellan molnbaserade lösningar och lokala system. Molntjänster erbjuder flexibla lösningar och möjliggör snabb innovation utan stora initiala investeringar i infrastruktur. Samtidigt behöver staden utforska och bygga upp lokala lösningar för att kunna hantera känsligare uppgifter som kräver högre nivåer av informationssäkerhet och dataskydd.

Slutsats: Genom att kombinera molnbaserade lösningar med att bygga egen infrastruktur säkerställs att stadens data hanteras på ett säkert och kontrollerat sätt.

Hållbarhet

Förvaltningens förslag till beslut

I nämnden för Intraservice

Slutredovisning av uppdrag givet i Göteborgs Stads budget 2024 till kommunstyrelsen att i samverkan med nämnden för Intraservice utreda hur AI-funktioner kan automatisera och effektivisera arbete som utförs i Göteborgs Stad, i enlighet med bilaga 1, antecknas.

Avd. Kund och Tjänstestyrning
Kompetenscenter för digitalisering
Enhetschef, Dan Folkesson
dan.folkesson@intraservice.goteborg.se