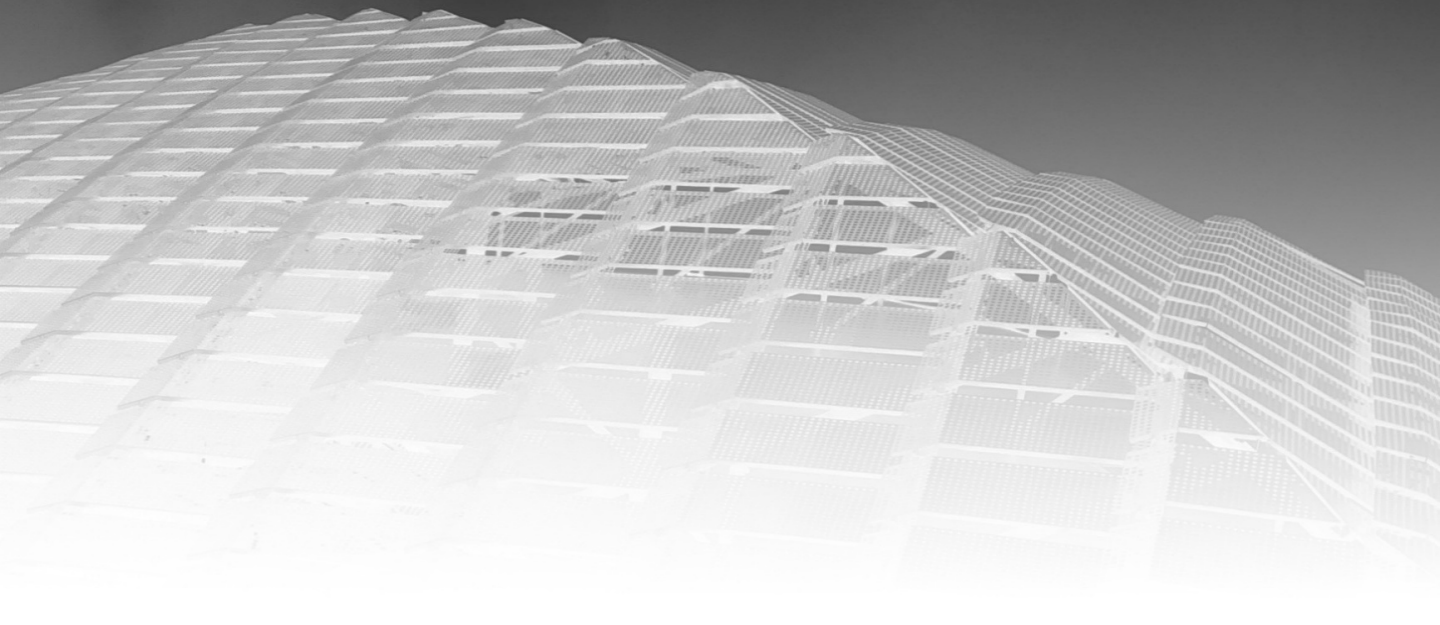


AI and change management

AI change management models: Plan–Build–Monitor framework and Open-source collaboration

Carin Östling
2025-08-07



TOKSTARK.



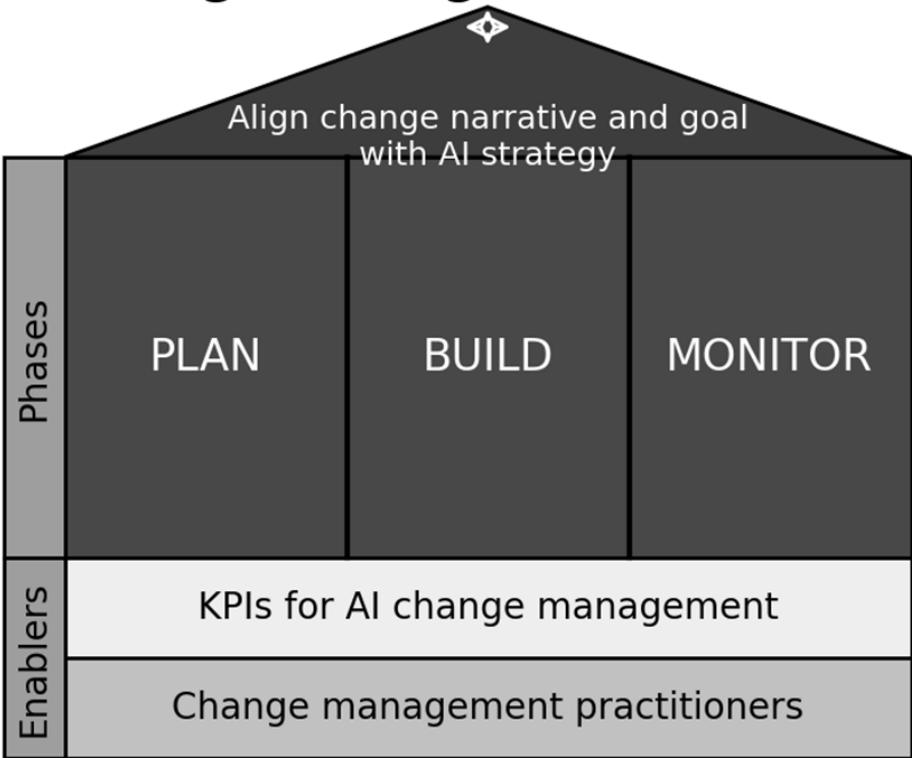
AI change management models: Plan–Build–Monitor framework and Open-source collaboration

Inledning

Organisationer som inför AI fokuserar ofta på vad tekniken kan göra, så som att automatisera, analysera och effektivisera. Men när målet är att förflytta hela verksamheten krävs mer än att implementera en ny lösning. AI-drivna projekt påverkar arbetets natur, förändringens hastighet, skapar osäkerhet och avslöjar ett kunskapsgap. Därför behöver vi ett ramverk som knyter ihop teknik, människor och affärsvärde och ger oss en tydlig process för hur vi leder förändringen.

Denna rapport hanterar Gartners AI Change Management Framework (Plan – Build – Monitor) där Gartner beskriver förändringsarbetet som ett hus där taket representerar den övergripande förändringsberättelsen. Under taket finns tre pelare: Plan, build och monitor. Varje pelare är en fas som innehåller flera aktiviteter. I figuren nedan illustreras modellen:

AI Change Management Framework





Plan

Här skapar vi grunden för en lyckad AI-transformation. Sex huvudsakliga uppgifter ingår:

1. **Adapt your AI change narrative.** Besvara frågan why now? genom att knyta AI-initiativet till verksamhetens vision, utmaningar och värderingar.
2. **Create an AI impact assessment.** Kartlägg vilka processer, roller och affärsresultat som påverkas av AI-lösningen och identifiera gapet mellan nuläge och målbild.
3. **Identify the right employees.** Sätt samman en tvärfunktionell grupp från IT, HR och affären som kan delta i beslut om förändringen.
4. **Select a change project team.** Definiera ett dedikerat team med mandat och resurser för att leda planeringen, kommunikationen och utbildningen.
5. **Assign AI champions.** Varje team behöver en ambassadör som driver det lokala förändringsarbetet och fungerar som bollplank.
6. **Create a change management project plan.** Specificera aktiviteter, tidplan, risker och mätpunkter.

Build

När planen är etablerad gör vi förändringen konkret. Fasen delas in i tre delar:

1. **Prepare** – Kommunicera varför AI används, sätt mål för adoption och definiera tydliga metrics och KPIs för att följa upp framsteg. Anpassa kommunikationen till olika målgrupper och skapa en realistisk tidslinje.
2. **Communicate** – Välj kanaler där medarbetarna befinner sig och se till att det finns tvåvägsdialog. Knyt ihop kommunikationen med utbildningsinsatser för att stärka AI-litteracitet.
3. **Implement** – Förse chefer och team med verktyg och stöd så att de kan använda AI i sitt dagliga arbete. Skapa arenor för testning, reflektion och anpassning.

Monitor

Efter implementering behöver vi säkra att förändringen håller över tid. Fasen omfattar följande tre delar:

1. **Identify resistance and risks.** Använd pulsmätningar, fokusgrupper och enkäter för att fånga medarbetares oro och varningssignaler om förändringströtthet.
2. **Review performance.** Granska regelbundet om målen och KPI:erna uppnås och justera planen vid behov.
3. **Adjust.** Anpassa prioriteringar, tidplan och stödinsatser baserat på ny data och feedback.

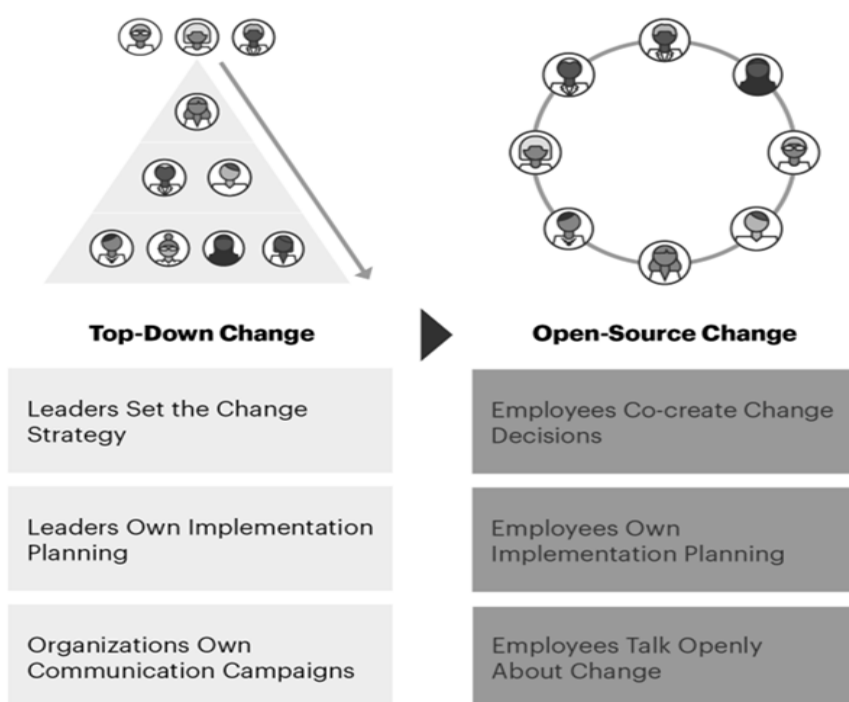
Gartner sammanfattar dessa aktiviteter i en femfaldig modell med faserna Set Up, Prepare, Execute, Integrate och Sustain som bildar en tydlig färdplan från idé till hållbarhet.



Open-Source Change Management

Traditionell Top-Down-förändring innebär att ledningen sätter strategi, planerar implementering och kommunicerar ut beslut. Gartner föreslår istället Open-Source Change Management, där medarbetarna får delta i alla steg.

Enligt Gartner ökar sannolikheten för lyckad förändring 14 gånger, samtidigt som förändringströttheten minskar med 29 % och medarbetarlojaliteten ökar med 19 %. Illustrationen nedan jämför de två ansatserna, en hierarkisk triangel och en cirkulär samarbetsmodell:



För att tillämpa open-source-metoden i AI-projekt rekommenderar Gartner tre åtgärder:

- 1. Involve employees in decisions.** Organisationer som låter anställda påverka riktningen för förändring är 15 % mer benägna att lyckas [naviant.com](https://www.gartner.com/en/articles/employees-in-change). Skapa små grupper med olika roller som definierar problem, syfte och lösningar.
- 2. Let teams own implementation planning.** När teamen själva tar fram implementeringsplanen ökar sannolikheten för framgång med 24 %. Använd en enkel "från-till-mall" där de beskriver nuläge, önskat läge och vilka insatser som krävs.
- 3. Establish two-way dialogue.** Inför forum för kontinuerlig återkoppling som digitala frågestunder, dedikerade e-postadresser och anonyma enkäter. Dela både framgångar och misslyckanden för att bygga tillit.



Varför AI-förändring är utmanande?

Gartner påpekar att AI-driven förändring skiljer sig från traditionella IT-projekt. Fyra dimensioner driver behovet av nya metoder:

1. **Nature of impact:** AI är inte en isolerad teknikfråga utan påverkar roller, beslutsfattande och hur vi mäter värde.
2. **Speed of change:** LLM-baserade verktyg och ny teknik lanseras i snabb takt, vilket snabbt skapar förändringströtthet.
3. **Level of uncertainty:** Medarbetare oroar sig för vilka kompetenser som behövs och hur AI kommer att påverka deras arbetsvardag.
4. **Knowledge gap:** Det finns stora skillnader i AI-litteracitet; vissa är pionjärer medan andra saknar grundläggande förståelse.

AI-driven förändring kräver mer än teknik, den kräver en strategi som sätter människor i centrum. Gartner beskriver "open-source change management" som en nyckel till framgång. Enligt Gartner ökade organisationer som involverade medarbetarna i beslutsfattande och implementering chansen att lyckas med förändringen 14 gånger, samtidigt som risken för förändringströtthet minskade med 29 % och medarbetarnas benägenhet att stanna ökade med 19 %.

Dessutom visar Gartnerundersökning från 2022 att endast 38 % av medarbetarna var villiga att stödja organisationsförändringar, jämfört med 74 % år 2016. Detta visar hur avgörande det är att skapa delaktighet och psykologisk trygghet i AI-initiativ. När medarbetare bjuds in att co-create förändringsbeslut och ta ägarskap över implementeringsplaneringen ökar sannolikheten för framgång ytterligare med 15-25%.

Sammanfattningsvis: Se till att ert ramverk står stadigt på tre pelare – Plan, Build och Monitor, men bygg alltid huset tillsammans med dem som ska bo i det. Genom att kombinera strukturerade processer, balanserade KPI:er och äkta medarbetarinvolvering kan AI bli en naturlig och värdeskapande del av verksamheten.



***“AI-driven transformation
kräver att teknik och
människor samarbetar i
varje steg.”***

Avslutning

AI är inte bara en teknikrevolution utan en förändring i hur arbete organiseras, hur beslut fattas och hur människor ser på sin roll. AI Change Management Framework och Open-Source Change Management ger oss verktyg att navigera med.

AI-projekt lyckas när de kombinerar tydlig strategi, strukturerade processer och genuin medarbetarcentrering. När vi planerar noggrant, bygger förändringen tillsammans med dem som berörs och kontinuerligt följer upp och anpassar oss ökar chansen att AI blir en naturlig och värdeskapande del av verksamheten.

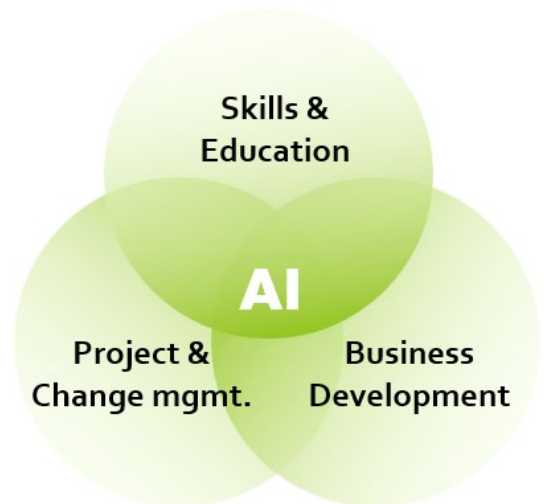
Behöver du stöd i ditt AI-initiativ? Vi på TOKSTARK hjälper gärna till med strategi, förändringsledning och utbildning för att göra tekniken meningsfull och hållbar.

About TOKSTARK●

When you want to increase your efficiency, TOKSTARK supports you with AI advantage.

We provide services with the goal of making you more efficient with AI..

Our goal is to be proud of what we achieve together while enjoying the process. We exist because we are a trustworthy partner committed to our partners success while being easy to collaborate with.



Team TOKSTARK.



Daniel Karlsson PhD
Sr AI Advisor

Experienced project leader with passion to empowering individuals and organizations to achieve their objectives through the pillars of transparency, efficiency, and trust. With a robust background in the life sciences-, technical-, and IT sectors, Daniels career spans various roles within companies of different sizes and stages of their development journey.



Carin Östling MPH
Sr AI Transformation Strategist

As a leader in change, I strive to make every step toward the goal both inspiring and meaningful. I am humble and driven, with a strong passion for leading through change processes and developing both organizations and people. My focus is on creating the best conditions for success and ensuring that deliveries maintain high quality and long-term sustainability.



Martin Tilly MSc & BBA
Sr Project Leader

Described as a hardworking and result-driven person, with a strong track record of managing several strategic corporate projects at international companies. Martin loves to deliver result through inspiring others to join up towards a common goal.

TOKSTARK●COM