

Lunds universitet

Institutionen för kommunikation och medier

# Artificiell intelligens inom den offentliga sektorn

En intervjubaserad undersökning av framtidsvisioner, förhoppningar och  
farhågor om artificiell intelligens

Vanja Glaser & Mohan Zheng

Handledare: Martin Sundby

Examinator: Fredrika Thelandersson

MKVA22

VT 2024

## Sammanfattning

Denna uppsats undersöker implementeringen av AI-verktyg inom den offentliga sektorn i Sverige, genom kvalitativa intervjuer med personer inom den offentliga sektorn. Begreppet *AI imaginaries* används i denna uppsats ur ett medie- och kommunikationsvetenskapligt perspektiv där föreställningar om AI skapade av media är uppsatsens centrala del. Genom att analysera föreställningar, förväntningar och att identifiera de möjligheter som AI kan skapa för den offentliga sektorns kommunikativa processer syftar uppsatsen till att bidra med en ökad förståelse för de utmaningar och möjligheter som implementeringen av AI medför. Tre personer - en kommunikationsstrateg som arbetar för Lunds kommun, en digitaliseringsstrateg som arbetar för socialtjänsten i Helsingborgs kommun och en senior rådgivare för ledning- och verksamhetsstöd på DIGG - intervjuades. Analysen av intervjuerna utfördes med hjälp av en tematisk analys med ett induktivt perspektiv, vilket möjliggjorde en djupgående undersökning av intervjumaterialet. De föreställningar - *AI imaginaries* - som framkom i analysen var generellt positiva, som att AI-verktyg kommer leda till en effektivisering av arbetet i den offentliga sektorn, vilket sparar såväl tid som pengar. Samtidigt finns det risker med implementeringen av AI-verktyg, som att det finns juridiska gråzoner vad gäller datahantering eller att det saknas en stor del kunskap kring tekniken.

Nyckelord: offentlig sektor, *AI imaginaries*, *automation anxiety*, mediala föreställningar, kommunikation

# Innehållsförteckning

Sammanfattning.....	2
1. Inledning.....	4
1.1 Bakgrund.....	4
1.2 Syfte och frågeställning.....	5
1.3 Tidigare forskning.....	5
2. Teori och begrepp.....	7
2.1 AI imaginaries.....	7
2.2 AI narratives.....	8
2.3 Automation anxiety.....	8
2.4 AI och Makt.....	9
2.5 Kommunikation som kultur.....	9
3. Metod.....	10
4. Analys.....	12
4.1 Föreställningar skapade av media.....	12
4.2 Besparingar: tid, pengar och personal.....	13
4.3 Jämlikhet, transparens och objektivitetsidealet.....	16
4.4 AI och makt.....	18
4.5 AI:s innebörd för kommunikation.....	20
4.6 Potentiella risker med implementeringen av AI-verktyg.....	22
4.7 AI och framtiden.....	24
5. Diskussion.....	26
Referenser.....	
Bilagor.....	

# 1. Inledning

## 1.1 Bakgrund

Artificiell intelligens är ett allt mer omtalat ämne som på senare år fått stor medial uppmärksamhet. Det cirkulerar flera olika föreställningar om vad AI är eller inte är, föreställningar som ofta är dramatiska - antingen dystopiska eller utopiska - och inte sällan mer förankrade i media än vad de är i verkligheten (Sartori & Bocca, 2023: 446). Dessa föreställningar om AI kan beskrivas med begreppet *AI imaginaries*, som handlar om hur medierna skapar och reproducerar olika bilder av vad AI innebär. Att studera artificiell intelligens är därför intressant ur ett medie- och kommunikationsvetenskapligt perspektiv eftersom det handlar om hur media formar vårt synsätt på olika saker, i detta fall en relativt ny teknologi som eventuellt kommer ha en betydande påverkan på våra liv.

AI är ett paraplybegrepp, som Scott Hansen (2023: 59) skriver. I denna uppsats talar vi därför om artificiell intelligens i den breda bemärkelsen, det vill säga allt från så kallade *large language models* som ChatGPT till autonoma robotar. Eftersom vi är ute efter att undersöka vilka föreställningar som finns om AI i den offentliga sektorn specificerar vi oss inte vad gäller tekniken utan använder därför AI som det paraplybegrepp det är.

I takt med att AI har fått allt större uppmärksamhet har även flera kommuner i Sverige fått upp ögonen för de potentiella fördelarna som AI-styrda verktyg kan medföra för den offentliga sektorn. Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) sammanställde år 2023 en rapport över svenska kommuners arbete med AI inom socialtjänsten, vilket öppnade våra ögon för ämnet AI inom offentlig sektor. Eftersom AI har en stor potential för att underlätta och effektivisera arbetet inom den offentliga sektorn är vi intresserade av att undersöka hur detta sker. Stämmer föreställningarna om AI - som oftast är väldigt dramatiska - överens med hur det faktiskt implementeras i verkligheten?

Artificiell intelligens är även intressant ur en medie- och kommunikationsvetenskaplig synvinkel eftersom det eventuellt kan förändra sättet vi kommunicerar på. Kommunikation definieras på olika sätt beroende på vilken forskning man tittar på. Enligt Carey (2009:13-14) var det primära synsättet på kommunikation under 1900-talet ett transmissionperspektiv, vilket innebär att kommunikation endast sågs som ett sätt att överföra budskap på, genom rum och tid. Carey (2009: 15) menar att detta perspektiv, som blev väletablerat inom forskningen (framförallt i USA), inte räcker för att förklara vad kommunikation *faktiskt* innebär. Enligt

honom är det även viktigt att anlägga ett ritualperspektiv på kommunikation. Kommunikation som ritual betonar de ritualer och processer som sker vid kommunikation snarare än de budskap som överförs, som religiösa möten, läsning av nyhetstidningar eller att titta på samma TV-program varje torsdag (Carey, 2009: 16). Poängen Carey (2009: 19) gör här är att kommunikation är djupt förankrad i vår kultur, man skulle till och med kunna säga att kommunikation *är* kultur, och i takt med att samhället utvecklas förändras även sättet att kommunicera på.

Det synsätt som alltså präglat artificiell intelligens i förhållande till kommunikation har varit ett transmissionsperspektiv. Det handlar ofta mindre om de ritualer och rutiner som kretsar kring den kommunikation som sker med AI, och mer om hur AI kan sprida och skapa information i en snabbare takt än någonsin tidigare. När det gäller användning av AI-verktyg inom den offentliga sektorn ligger vårt fokus på att få insikt i hur AI-teknologi kan användas för att effektivisera och förbättra informationshantering. Detta inkluderar automatisering av administrativa processer och analys av stora datamängder för att spara tid och resurser. Genom att tillämpa Careys perspektiv kan vi få en djupare förståelse för hur AI-verktyg påverkar kommunikationsprocesser inom den offentliga sektorn och hur detta i sin tur påverkar användningen av AI-verktyg och interaktion mellan myndigheter och medborgare.

## 1.2 Syfte och frågeställning

Med denna bakgrund har vi formulerat följande frågeställningar:

- Vad finns det för föreställningar och förväntningar på AI inom den offentliga sektorn?
- Vilka möjligheter kan AI skapa för den offentliga sektorns kommunikativa processer?

Syftet med denna uppsats är således att belysa såväl eventuella problem och risker som möjligheter och lösningar med implementeringen av AI inom den offentliga sektorn, framförallt vad gäller kommunikation - både extern och intern sådan. Vi vill även undersöka AI utifrån ett maktperspektiv, för att se vad den ökade användningen av AI-teknologier säger om befintliga maktstrukturer i samhället.

## 1.3 Tidigare forskning

En stor del av den tidigare forskningen kring artificiell intelligens och den offentliga sektorn har handlat mycket om den lagstiftning och de etiska överväganden som finns kring implementeringen av AI-verktyg (de Fine Licht et al., 2024; Nah et al., 2024). Olika studier har exempelvis identifierat och analyserat risker förknippade med användningen av AI:

problem kring AI-verktyg för ansiktsgenkänning (Buolamwini & Gabru, 2018), säkerhetsrisker vad gäller autonoma fordon (Waymo Safety Report, 2021) eller hur träningsdatan som används till att skapa AI-verktyg reproducerar fördomar både vad gäller forskning och beslutsfattande processer (Messeri & Crockett, 2024; Larsson et al., 2024). Rönnblom et al. (2023) undersöker vidare huruvida svensk lagstiftning och beslutstagande kring AI försöker motverka könsdiskriminering vad gäller implementeringen av AI-verktyg, och kom fram till att detta område inte diskuterats tillräckligt mycket i lagförslagen. Detta är problematiskt då en snabbt växande teknologi som AI har stor potential att påverka hur arbetet i offentlig sektor ser ut, och om aspekter som jämlikhet inte nämns är risken att ett kvinnoperspektiv faller bort då en majoritet av teknikutvecklingen drivs av män (Rönnblom et al., 2023: 701). Denna artikel ger en relevant bakgrund till vår analys, då även vi är ute efter att analysera den framtida implementeringen av AI-verktyg delvis utifrån ett maktkritiskt perspektiv.

Fortsättningsvis har Hjaltalin och Sigurdarson (2024:12) analyserat dokument kring implementeringen av AI i olika länder och kom fram till att diskussionen kring AI präglas av tre diskurser: att man genom AI kommer få större tillgång till information och därmed få mer egenmakt, att AI-verktyg inom den offentliga sektorn kommer leda till en mer effektiv offentlig sektor och slutligen att AI kan användas för att minska sociala problem vad gäller exempelvis sjukvård och socialtjänst genom att göra dessa verksamheter effektivare (Hjaltalin & Sigurdarson, 2024: 12). Det som däremot inte framkom i dessa dokument var värderingar som jämlikhet och inkludering, något som annars vanligtvis förekommer i dokument från den offentliga sektorn. Hjaltalin och Sigurdarson (2024: 12) menar att dessa värderingar måste finnas vad gäller implementeringen av AI eftersom, som Rönnblom et al. (2023: 670) också skriver, denna teknik har möjlighet att bidra till ett jämlikare samhälle - men bara om man tar hänsyn till dessa värderingar.

Vidare har boken *Handbook of critical studies of artificial intelligence* (Lindgren, red., 2023) varit behjälplig vad gäller att ge kritiska perspektiv på artificiell intelligens. Den ger en ingående överblick på de kritiska perspektiv som ofta appliceras på AI, exempelvis i analysavsnittet om AI och transparens (Larsson et al., 2023) eller kapitlet om *automation anxiety* (Bassett & Roberts, 2023), som båda användes i analysen.

Ett begrepp som på senare år fått större uppmärksamhet inom medie- och kommunikationsvetenskaplig forskning är *AI imaginaries* (Scott Hansen, 2023; Cugurullo & Acheampong, 2023; Hoff, 2023). Detta begrepp förklaras mer utförligt i teorikapitlet nedan men är även viktigt att nämna i denna del då den offentliga sektorn och *AI imaginaries* är två

ämnen som sällan förekommer tillsammans. Det finns artiklar om andra typer av *imaginaries* - som politiska - och den offentliga sektorn; som hur dessa politiska *imaginaries* genomsyrar dokument och lagstiftning kring AI (Paltieli, 2022). Det finns alltså inte mycket forskning inom just det ämnesområde vi vill undersöka. Ett medie- och kommunikationsvetenskapligt perspektiv - genom begreppet *AI imaginaries* - kan därför tillföra ett bredare samhällsvetenskapligt perspektiv på AI, där föreställningar istället för teknik är i fokus.

## 2. Teori och begrepp

### 2.1 *AI imaginaries*

Ett av begreppen vi kommer använda för att genomföra vår analys är det tidigare nämnda *AI imaginaries*. Detta begrepp fångar det centrala i vårt forskningsproblem - nämligen personers föreställningar om AI. Begreppet *imaginaries* härstammar från Roland Barthes begrepp *mytologier* och Benedict Andersons begrepp *föreställda gemenskaper*, som båda beskriver hur det finns en slags gemensam mytbildning i samhället där människor tillskriver någonting en uppsättning egenskaper och menar att dessa egenskaper är inneboende i de ting som egenskaperna tillskrivits (Chambers, 2016:14). Som att "vi svenskar" ser oss själva som ett - ett folk, ett land - trots att detta "vi" i själva verket inte finns, då vi är en heterogen grupp som endast enas genom en arbiträr landsgräns. Det finns alltså flera olika typer av *imaginaries*: exempelvis media, genus, socio-tekniska och AI. Inom medie- och kommunikationsvetenskap är det vanligt att man talar om *media imaginaries*, vilket även det handlar om människors föreställningar. *Media imaginaries* innebär att det finns vissa diskurser och betydelser som präglar hur vi ser på olika medieteknologier. Dessa betydelser skapas av såväl media som forskning och kvarstår i allmänhetens "kollektiva fantasi" genom att de fortsätter diskuteras (Chambers, 2016:13).

*AI imaginaries* faller inom både medie- och socio-tekniska *imaginaries* eftersom det dels handlar om hur AI framställs i media, dels handlar om en ny teknik - något som det ofta finns mycket ovisshet och osäkerhet kring, vilket resulterar i olika föreställningar som inte nödvändigtvis stämmer. Scott Hansen (2022:57) menar att föreställningar och förväntningar kring AI ser olika ut beroende på vilket land man befinner sig i, men att osäkerheten och känslan av att en framtid med AI är oundviklig är ofta en gemensam uppfattning. Detta återkommer även i de intervjuer vi gjorde med personer som arbetar inom offentlig sektor. Det förekom exempelvis olika grader av optimism vad gäller AI:s förmåga till förändring,

olika mycket kunskap kring AI-teknik och olika förväntningar på vad AI kan hjälpa den offentliga sektorn med - men gemensamt var uppfattningen om att AI har en garanterad plats inom den offentliga sektorn i framtiden.

Vi har därför använt *AI imaginaries* som vårt huvudsakliga begrepp för denna analys, då det täcker flera olika typer av föreställningar och uppfattningar. Viktigt att nämna är dock att begreppet har mycket gemensamt med exempelvis *socio-technical imaginaries*, skillnaden är dock att *AI imaginaries* handlar specifikt om AI, medan *socio-technical imaginaries* är ett bredare begrepp som täcker all teknik (Sartori & Bocca, 2022: 443).

## 2.2 *AI narratives*

Begreppet *AI narratives* påminner om *AI imaginaries* men syftar på de bredare "berättelserna" som skapas om AI i media. Exempel på detta kan vara science fiction-film och litteratur som *The Terminator*, *Her* och *Ex Machina*, där narrativ med antagonister och protagonister byggs kring konceptet AI. Självfallet spelar även *imaginaries* en roll här, då det är föreställningar som bygger narrativen (Hermann, 2023: 319). *AI narratives* kan exempelvis användas i film för att skapa drama, men även användas som en metafor för vår samtid. Dessa narrativ som skapas kring AI kan återspegla de rädslor eller förhoppningar vi har kring AI, även om de ofta är dramatiska och överdrivna (Hermann, 2023: 323). Dessutom är det viktigt att förstå såväl föreställningar som narrativ kring AI eftersom de har en reell påverkan på hur lagar och regler om implementeringen av AI ser ut, något som får konsekvenser för det verkliga livet (Hermann, 2023: 327).

## 2.3 *Automation anxiety*

Det tredje begreppet är även det nära besläktat med *AI imaginaries*. Detta begrepp handlar specifikt om den negativa känsla som många associerar med artificiell intelligens: nämligen rädslan över automatiseringen som AI medför och dess konsekvenser för oss människor (Bassett & Roberts, 2023: 79). Bassett och Roberts (2023: 82) menar att begreppet automatisering har börjat användas allt oftare sedan det kalla krigets slut, och att det markerar ett nytt sätt att tänka kring maskiner, där rädslan för att de ersätter människor är i fokus. Det finns visserligen olika sätt att se på "automation discourse", enligt vissa forskare har det pågått sen 1800-talets mitt i samband med tänkare som Marx, där maskinernas potential för frigörandet av arbetarna var det viktiga (Bassett & Roberts, 2023: 82). I denna uppsats



kommer vi dock använda oss av Bassett och Roberts (2023) perspektiv, då det ger en intressant kritisk synvinkel på hur AI inte nödvändigtvis är något positivt.

## 2.4 AI och Makt

Makt är ett mångfacetterat begrepp som är svårdefinierat. En traditionell syn på makt syftar på att en person utövar makt över en annan person. Däremot är ett nyare synsätt på makt att det inte enbart sker på en synlig och medveten nivå. Det innebär att människor kan fastna i bestämda tankemönster och kategorier som begränsar deras sätt att tänka och agera. Denna syn på makt grundar sig i inspiration från Michel Foucault (1998), som kallar den makt som sker dolt och omedvetet för disciplinär makt. Heide et al., (2012:101-102) talar om Foucault i relation till strategisk kommunikation, och menar att makt och kommunikation är nära sammankopplade eftersom makt avgör vem vi kommunicerar med och på vilket sätt. Park (2021: 342) skriver även om Foucaults maktperspektiv i relation till kommunikation, och menar att AI-verktyg för övervakning förstärker den dolda disciplinära makten. Detta perspektiv, som tar hänsyn till maktens roll i kommunikationen, kommer vara användbart för att analysera hur kommunikationen inom den offentliga sektorn påverkas av införandet av AI-verktyg.

## 2.5 Kommunikation som kultur

Ytterligare en teoretiker vi har använt oss av är som nämndes i inledningen James W. Carey, vars synsätt på kommunikation som kultur ger oss ett intressant perspektiv på hur artificiell intelligens kan komma att förändra sättet vi kommunicerar på. Förutom de transmissions- och ritualperspektiv på kommunikation som beskrevs i inledningen hade Carey (2009) även flera intressanta tankar som har kommit att bli högst relevanta för hur vi ser på AI idag. Till exempel skriver han om hur man i slutet av 1900-talet började tala om en "elektronisk revolution": alltså att datorer och annan liknande ny teknik skulle radikalt förändra världen. Detta är en föreställning som framförallt har fått fäste i samband med AI, och Carey tillför här ett intressant perspektiv - nämligen att just denna tanke om stor världsförändring finns varenda gång någon stor ny utveckling sker, som med telegrafan, och att visioner om utopier och dystopier frodas bland såväl tänkare som allmänheten (Carey, 2009: 89 & 95).

Vi anlägger även Careys (2009) synsätt på kommunikation i analysdelen "AI:s innebörd för kommunikation". Carey betonade att medier inte bara överför information utan också är en aktiv kraft som formar och förändrar samhället. Han argumenterade för att medier och

kommunikation inte bara är en spegel av samhället utan också en motor som driver samhällsförändringar. I linje med detta perspektiv kan man se AI som både en kanal för och en producent av kommunikation (Guzman & Lewis, 2020). AI spelar en aktiv roll inte bara i att överföra information utan också i att skapa och forma kommunikation. Genom att förstå AI som en kanal och producent av kommunikation får vi en bättre insikt i hur AI-teknologi formar och påverkar kommunikation inom den offentliga sektorn.

### 3. Metod

För att besvara våra frågeställningar kommer vi att samla empiriska data genom kvalitativa intervjuer. Vi valde att intervjua tre personer som jobbar med AI inom offentlig sektor, alla tre har olika positioner inom olika verksamheter och kommuner vilket gav oss ett bredare perspektiv än om vi exempelvis hade intervjuat tre personer med samma jobb och bakgrund. Antalet personer ger vidare en god grund till en uppsats som denna, då vårt huvudsakliga syfte är att fånga föreställningar kring artificiell intelligens. Fler personer hade kunnat intervjuas, men då vi redan efter tre intervjuer märkte att många av de föreställningar som framkom upprepades hos de olika intervjupersonerna ansåg vi att vi hade nått en mättnad vad gäller olika teman. Kvale och Brinkmann (2014: 364) poängterar även att forskningsobjektet bestämmer val av metod, och eftersom vårt syfte är att få en djupgående förståelse och skapa en kontextuell uppfattning om AI-användning och AI *imaginaries* inom offentlig sektor var kvalitativa intervjuer det mest lämpliga.

Kvale och Brinkmann (2014: 366) refererar till en artikel av Harré (2004), och menar att eftersom vi lever i en "kvalitativ mänsklig värld" är den kvalitativa metoden särskilt användbar när det gäller att utforska komplexa fenomen. Detta syftar på idén om att mänskliga upplevelser, känslor och beteenden är rika och mångfacetterade. I en "kvalitativ mänsklig värld" betonas det att människors erfarenheter inte enkelt kan reduceras till siffror eller statistik. Det kräver en djupgående förståelse av kontext och sammanhang för att tolka de olika aspekterna av människors liv och upplevelser. Men det finns både för- och nackdelar med att göra kvalitativa intervjuer. Några av fördelarna har vi redan nämnt ovan, som att om man vill ha djupgående svar på sina frågor är kvalitativa intervjuer det rätta tillvägagångssättet, men andra är att man inte tvingar intervjupersonen att ta ställning i en viss fråga (Ekström & Johansson, 2019: 102), vilket lätt kan hända i en enkät med få svarsalternativ exempelvis. Genom kvalitativa intervjuer tvingar vi inte våra intervjupersoner att begränsa sina svar till förutbestämda svarsalternativ. Detta är särskilt viktigt eftersom vi

vill fånga in så många nyanser och detaljer som möjligt. Kvalitativa intervjuer erbjuder oss en inblick i de komplexa föreställningarna om AI-verktyg och hur det används inom olika verksamheter och kommuner.

Samtidigt kan ett bra urval med intervjupersoner besvara de frågor vi söker svar på, även om gruppen är liten. Ekström och Johansson (2019: 107) menar att kvalitén på kvalitativa intervjuer hänger på hur man ställer frågor. Sättet att ställa frågan på bestämmer vilket ämne man kommer tala om, vilken bredd svaret får (allt från ja eller nej till långa utläggningar) och de åsikter och värderingar som både intervjuare och intervjuperson har återspeglas i såväl fråga som svar. Dessa aspekter är särskilt relevanta för vår studie och våra val av intervjupersoner. Trots att vi har ett litet urval av intervjupersoner kan vi ändå få värdefulla insikter i föreställningar om AI-verktyg inom den offentliga sektorn då personerna alla arbetar inom olika offentliga verksamheter. Med hjälp av en noggrant utformad intervjuguide säkerställer vi dessutom att alla relevanta aspekter kring föreställningar om AI inom den offentliga sektorn täcks under intervjuerna.

Vidare är en semistrukturerad intervju lämplig för vår studie. Genom att använda semistrukturerade intervjuer kan vi samla in mångsidig data för att besvara våra frågeställningar på ett informativt och flexibelt sätt (Hallin & Helin, 2018: 43). En intervjuguide utvecklades med fokus på att förstå vilka uppfattningar och eventuella för- och nackdelar av AI. Den syftar även till att undersöka hur intervjupersonerna arbetar med att bygga upp förtroende för användning av AI. Frågorna var utformade för att vara öppna och flexibla, vilket gav deltagarna utrymme att tolka frågorna på sitt eget sätt och att reflektera över sina erfarenheter och åsikter. Följdfrågor ställdes under intervjuerna för att tydliggöra och fördjupa förståelse av informationen deltagarna har delat med sig. Materialet transkriberades manuellt direkt efter varje intervju.

Vi fick upp ögonen för potentiella intervjupersoner när vi läste en rapport på Myndigheten för digital förvaltnings (DIGG) hemsida, om hur olika AI-verktyg hade testats inom socialtjänsten i svenska kommuner (DIGG, 2023). Vi mailade personer som var involverade i denna rapport, samt personer som arbetade med liknande projekt i andra kommuner. De som vi kom i kontakt med och därefter intervjuade var Jonas Lindelöf, digitaliseringsstrateg på Socialförvaltningen i Helsingborgs stad, Mats Snäll, senior rådgivare för ledning och verksamhetsstöd på DIGG och slutligen Evelina Mibesjö, kommunikationsstrateg i Lunds kommun. Dessa personer har alla olika bakgrund men jobbar idag inom offentlig sektor; Lindelöf har en bakgrund som programmerare, Snäll som jurist och Mibesjö som utbildad journalist.

Intervjuerna genomfördes enskilt med varje deltagare. Två av intervjuerna skedde digitalt via Teams respektive Zoom och den tredje var på plats. Intervjuerna varade i cirka 40 minuter och dokumenterades genom inspelningar. Deltagarna kontaktades via mail där syftet med studien presenterades. Innan varje intervju informerades deltagarna om inspelningen och att de kunde avbryta när som helst under intervjun. Deltagarna fick också möjlighet att vara anonyma om de önskade det. Efter intervjuerna avslutades erbjöds deltagarna möjligheten att läsa det slutgiltiga arbetet för att kommentera eller korrigera eventuella felaktigheter.

Vi valde att använda ett induktivt perspektiv för att genomföra analysen av vårt intervjumaterial. Ett induktivt perspektiv karaktäriseras av att forskare först samlar in data och sedan utvecklar teorier och mönster baserat på den insamlade datan (Kvale & Brinkmann, 2014: 238-239). Med andra ord låter vi vårt intervjumaterial guida oss i analysen och i formuleringen av slutsatser. I analysen fokuserade vi på meningstolkning som syftar till att tolka och förstå de budskap och teman som återkom hos de olika intervjupersonerna (Kvale & Brinkmann, 2014:249). För att hitta teman använde vi oss av meningskoncentrering, som innebär att man på ett systematiskt sätt bildar kategorier utifrån olika uttalanden som sades under intervjun. Långa formuleringar omvandlades till kortare meningar och färgkodades, detta för att enklare kunna identifiera och kategorisera tankar och eventuella mönster (Kvale & Brinkmann, 2014: 249). Under analysen av det transkriberade materialet framträdde därefter ett antal olika teman som vi sorterade och jämförde. Vi använde således en tematisk analys eftersom vi var intresserade av "berättelsens innehåll" (Rennstam & Wästerfors, 2015: 59), det vill säga *vad* som sägs och beskrivs och inte *hur* intervjupersonerna beskriver det.

## 4. Analys

### 4.1 Föreställningar skapade av media

Som nämndes i teorikapitlet handlar begreppet *imaginaries* om hur media skapar våra föreställningar kring ett visst ämne. Detta gäller även för *AI imaginaries*, där porträtteringar av AI inom film, TV-serier, böcker och nyheter resulterar i olika narrativ och föreställningar kring vad AI är (Hermann, 2023: 319). Begreppet *AI narratives* påminner som tidigare nämnts om *AI imaginaries* men handlar mer specifikt om större berättelser om AI som skapas i vår kultur (Hermann, 2023: 319). Hermann (2023: 326) menar att science fiction-filmer (som Stephen Spielbergs *A.I.* eller Denis Villeneuves *Blade Runner 2049*) ofta använder sig av AI som ett återkommande tema, och att dessa filmers skildringar av AI har mycket

gemensamt - som att AI:n förkroppsligas i form av autonoma, människoliknande robotar - vilket både återspeglar och formar de rädslor och förhoppningar vi har kring AI. Enligt citaten nedan har Snäll och Lindelöf två olika synsätt på AI:s snabba utveckling och vad detta innebär för vår framtid.

[AI] är inte *The Terminator* där [maskinerna] börjar bygga sina egna datorer, men vissa har den föreställningen om AI - att en dator kan få eget liv, men det är lite fel. Det är ändå vi som tränar modellerna och ställer frågor. (Lindelöf)

Det är dramatiskt framställt [i filmer om AI] men det *är* väldigt dramatiskt också. Dels nu med att vem som helst kan använda AI-tjänster. Det är naturligtvis så att de som har onda avsikter också kan använda AI, det är ju inte alls svårt idag. [Autonom AI] finns inte just nu men det kommer att finnas, det är bara en fråga om när. Den här debatten tog fart några år sedan, när det var ett gäng AI-experter som gick ut och sa att man borde stanna av AI lite grann. Åt det hållet tänker jag också, det går mycket snabbare än man någonsin hade föreställt sig. Därför kan man tänka sig att de här autonoma AI kommer finnas tidigare än man kunde föreställa sig. (Snäll)

Lindelöf talar om filmen *The Terminator* från 1984, där en framtid som styrs av onda intelligenta maskiner skildras. Enligt honom har vissa människor denna föreställning om AI, men han menar att det är ett scenario som är överdramatiserat. Snäll visar däremot upp en större osäkerhet, hans föreställningar om AI är mer i linje med det som visas i *The Terminator*: att autonom AI (med autonom AI syftar han alltså på en typ av AI som har en högre autonomi än den som redan existerar) kommer att finnas inom en snar framtid.

Föreställningar som dessa är intressanta eftersom man ofta - som syns i citaten ovan - avfärdar dem som dramatiska och orealistiska, men samtidigt erkänner att det är en rädsla man har, även om den är liten. Dessa föreställningar bildar alltså *AI narratives*, det finns antagonister (ofta den artificiella intelligensen) och protagonister (Hermann, 2023: 322). Narrativ som dessa har som sagt sin grund i science fiction, men det är viktigt att poängtera att representationen av AI i science fiction inte behöver stämma överens med verkligheten. Men trots detta kan dessa fiktiva skildringar alltså påverka hur vi ser på AI (Hermann, 2023: 327).

## 4.2 Besparingar: tid, pengar och personal

De tre intervjupersonerna talade om att AI-verktygens huvudsakliga syfte är att spara tid och effektivisera arbetsprocesser, vilket dessutom leder till att mer skattepengar sparas. Lindelöf och Mibesjö som arbetar inom Helsingborgs respektive Lunds kommun tog exempelvis upp

en transkriberingstjänst som kan transkribera möten och dylikt, ett sammanfattningsverktyg som sammanfattar det som transkriberas och en uppföljningstjänst som följer upp kommuninvånarens möten med kommunen. Genom att använda dessa AI-verktyg för att utföra diverse uppgifter kan man därmed spara mycket tid och resurser, enligt Lindelöf och Mibesjö. Transkriberingstjänster kan användas för att spara tid genom att automatiskt konvertera tal till text på ett snabbt och effektivt sätt, och med hjälp av sammanfattningsverktyg kan man snabbt sammanfatta långa texter och dokument så mindre tid behöver läggas på att själv läsa texter och sammanfatta dem.

Något som däremot kan bli stort och bra och spara tid är transkriberings- och sammanfattningstjänster. Men dessa måste fungera, de kan inte utelämnas saker - men det beror på hur modellen är tränad, den kan [reagera] starkare på vissa resonemang. (Lindelöf)

Jag tror att det kommer att vara en stor genväg att lösa ut uppgifter som är ganska enkla men som tar ganska mycket tid att göra då. Det finns bra exempel på sån automatisering som kan frigöra tid, det finns oerhört stor möjlighet till exempel från domstolsverket där man sitter och läser igenom förundersökningsprotokoll. Där man kanske lägger ned veckor av arbete av jurister som läser de här för att titta på uppgifter som är sekretessbelagda eller liknande. (Snäll)

Vidare kan uppföljning av uppdrag kräva mycket tid och energi. En uppföljningstjänst kan bidra med att automatisera processen för att följa upp de kontakter som man haft med klienter. Istället för att manuellt svara på alla trådar på sociala medier, skriva mail och ringa upp för uppföljning kan man använda en AI-driven uppföljningstjänst som skickar dessa uppföljningsmeddelanden, vilket kommer spara mycket tid och resurser.

Vi gjorde själva en rapport för ganska många år sen, gjorde en beräkning på att det skulle spara 140 miljarder per år i offentlig förvaltning om man använder AI:ns fulla potential. Men nu tror man att det är förmodligen en lågt värderad siffra. (Snäll)

Något som är otroligt tidskrävande för oss är uppföljning och utvärdering som vi behöver för att veta om vi gör rätt saker, och där hade vi verkligen känt att det hade varit en jättehjälp med någon typ av verktyg. Men det finns massor med såna verktyg, men de är så dyra. (Mibesjö)

Inom det offentliga arbetet är det viktigt att optimera resursanvändningen och effektivisera olika processer, dels eftersom det inom många branscher - som vård och omsorg eller socialtjänsten - finns en stor brist på arbetskraft, dels eftersom den offentliga sektorn är

finansierad av skattepengar (Hjaltalin & Sigurdarson, 2024: 12). Mibesjö sade att “det är Lundabor som finansierar vår verksamhet, så det är viktigt att vi hittar de områden där vi kan spara tid, då sparar vi också invånarnas pengar.”, genom att använda AI-verktyg för att automatisera upprepade och tidskrävande uppgifter kan myndigheter och organisationer därmed spara tid och minska kostnaderna för manuell arbetskraft.

Transkriberings-, sammanfattnings- och uppföljningstjänster hade inte satts i drift när vi genomförde våra intervjuer. Trots detta uttryckte alla tre av våra intervjupersoner intresse för hur sådana AI-verktyg skulle kunna förbättra effektiviteten och spara tid i framtiden. Tanken är att AI-verktyg kommer kunna automatisera vissa delar i arbetsprocessen som kräver mindre mänsklig inblandning, och därmed kan man lägga sin energi på andra uppgifter som kräver mer mänskligt hantverk och intuition. Intressant var att intervjupersonerna inte hade några farhågor om att de skulle förlora sina jobb till AI. Även om vi diskuterade automatisering fanns dessa rädslor - som är en av de starkaste föreställningarna kopplade till AI (Bassett & Roberts, 2023: 79) - inte hos dem.

Det är kö att komma in till socialtjänsten och kan vi minska den hade det varit hur bra som helst. Många som jobbar här tycker inte att det roligaste de vet är att sitta och skriva vid en dator utan de vill ju träffa människor. Det är samtalet som är den viktigaste delen där. Skulle [samtalet] kunna dokumentera sig själv skulle man kunna träffa ännu fler människor och spara mycket tid. Det blir ett mer närvarande och ett trevligt samtal. Det är en av vinsterna vi ser. (Lindelöf)

Jag tror inte att det är en risk att vi blir av med jobben eller så, jag tror att det är precis som med andra verktyg som Photoshop - att det är ett verktyg som vi använder. Jag hörde någon som sa att du kommer inte förlora jobb till AI, du kommer förlora jobb till någon som kan AI. (Mibesjö)

Rädslan för att AI kommer ta över människostyrda jobb kallas för *automation anxiety* och återfinns ofta i diskussioner kring AI. *Automation anxiety* handlar om två rädslor: dels att förlora sina jobb till AI (på grund av att AI automatiserar arbetsuppgifter), dels att i samband med förlusten av jobb förlora sin agens som människa. Detta är inte en ny rädsla, utan den har cirkulerat i media i flera decennier - så långt bak som på 1950-talet när begreppet artificiell intelligens började användas - men har utvecklats och förändrats i takt med teknikens utveckling (Bassett & Roberts, 2023: 79). Att varken Mibesjö, Lindelöf eller Snäll har denna rädsla är därför intressant, eftersom det är en rädsla som ofta finns bland folk. Alla tre uttrycker att de är vana vid att arbetsmarknaden förändras i takt med att det kommer nya

verktyg, och att det enda som krävs är att man anpassar sig efter dem. Det Mibesjö nämner, om att man kommer förlora sina jobb till någon som “kan AI”, handlar förvisso om jobbförlust men inte om automatisering.

### 4.3 Jämlikhet, transparens och objektivitetsidealet

Att applicera ett kritiskt perspektiv på artificiell intelligens är viktigt för att en stor del av debatten kring AI präglas av ett synsätt som hävdar att AI och dess medföljande verktyg kommer leda till en mer jämlik värld. När vi till exempel använder ett AI-verktyg för en arbetsuppgift som tidigare sköttes av en människa hävdas det ofta att risken för ojämlig behandling, i form av sexism, rasism, homofobi eller dylikt, minskar markant (Bassett & Roberts, 2023: 80). Detta var något vi såg i våra intervjuer, framför allt när vi ställde frågor om den så kallade digitala tolken, en AI-baserad tolk som har testats inom socialtjänsten i Helsingborgs stad.

Man ville ha en digital tolk för att få en demokratisk tolkning, en likadan tolkning oavsett vilken tolk man har. Det finns ju, inget jättestort problem, men det dyker upp “case” med jämna mellanrum där man kommer fram till att tolken inte har tolkat korrekt utan lagt in sina egna värderingar och till och med gått så långt att säga till klienter vad de ska säga eller inte säga i möten. [...] Man känner sig ju trygg med tolken, en digital tolk är inte en människa så då finns det inget att vara rädd för. (Lindelöf)

I citatet ovan finner vi föreställningen om att AI är mindre partisk än människor. Att en digital tolk inte kommer kunna säga åt en klient vad hen kan säga eller ta saken i egna händer och översätta felaktigt stämmer förvisso, men lösningen på ojämlig behandling sitter inte alltid i AI-verktygen. Det finns ett objektivitetsideal som ofta anläggs på AI: att AI kommer bedöma olika saker mer objektivt - och därmed bättre - än vad människor någonsin kommer kunna. Dessa föreställningar har även fått fäste inom forskning, där AI-verktyg påstås kunna bidra till vetenskapen mer än vad människor någonsin kommer göra eftersom de både är snabbare och “mer objektiva”, något som nödvändigtvis inte stämmer eftersom AI:n är skapad av människor med fördomar och tränad på data som även den innehåller fördomar (Messeri & Crockett, 2024: 49). Det Lindelöf påstår är helt i linje med bilden om AI som överlägsen det mänskliga förnuftet. Enligt honom kan AI-verktygen bidra till en mer jämlik behandling av klienter, eftersom AI:n inte har några personliga värderingar. Men forskning har på senare tid tagit upp några av de problem som finns när det gäller implementeringen av AI-verktyg - nämligen partiskhet, etiska överväganden och jämlikhetsfrågor - och mycket tyder på att det är



stora överväganden som måste göras vid användningen av verktyg såsom AI-tolken (Nah et al., 2024: 549). Det ska dock nämnas att trots Lindelöfs generellt optimistiska syn på de AI-verktyg som testats i Helsingborgs kommun var han medveten om dessa risker:

Det är mycket juridiska gråzoner när man sparar data i vissa tider, som personnummer och situationer som egentligen inte berör någon mer än den berörda och socialsekreteraren. När sånt sparas är det alltid någon som har tillgång till det, som systemadministratörer eller vad som helst. Detta måste säkras upp så att den enskildes data inte kommer på villovägar. (Lindelöf)

Det är därför viktigt att inte lägga för mycket tillit i AI-verktygen, vilket är en risk när man ser dem som mer objektiva och smartare än människan. Det är fortfarande en relativt ny teknologi vi talar om, och tillräckligt med forskning kring AI:s eventuella konsekvenser har ännu inte gjorts (Nah et al., 2024: 561). Något som betonades av alla intervjupersoner på grund av denna osäkerhet kring AI och vad det innebär var därför transparens, och hur viktigt det är eftersom offentliga verksamheter är finansierade av skattepengar.

Vad vi nu än gör, kommer vi behöva vara tydliga med det. Det är en av de saker som Lunds kommun säger: är någonting AI-genererat ska man vara tydlig med det, alltså transparent. Men det kommer alltid vara en människa som jobbar med det. Vad gäller bilder så ska det vara jättetydligt. Däremot har vi inte, till exempel, om vi publicerar en webbsida där AI har varit inblandat i delar av processen, det har vi liksom inte bestämt om vi behöver skriva ut det. Men det är en sak som vi har pratat om att vi behöver prata om. (Mibesjö)

Det är kanske vår huvudfråga idag, att skapa den här förtroende-mekanismen. Jag nämnde förtroendemodellen, den är framtagen under ett antal år. [...] Att skapa förtroende för när offentlig sektor automatiseras vad gäller sådant som beslutsfattande. Det behövdes någonting för att bibehålla och utveckla att människor har förtroende för automatisering. Vi tänkte utveckla någonting som förklarade AI på ett bra sätt, sen kom det med *Explainable AI* men då hade vi redan påbörjat [förtroendemodellen]. Vi jobbar även med transparens, där man märker upp att exempelvis - det här är en service med stöd av AI. (Snäll)

Mibesjö lägger stor vikt på att Lunds kommun anser att det är viktigt att vara transparent med den framtida användningen av AI. Som hon beskriver det har de ännu inte fastställda direktiv vad gäller kommunikeringen om AI-användande inom kommunen till dess invånare, eftersom kommunens arbete med AI fortfarande befinner sig i sin linda. Snäll talar om en förtroendemodell som nyligen tagits fram av DIGG med syftet att stärka förtroendet för användningen av AI-verktyg, och hur DIGG markerar när en service är styrd av AI just för att

förtroendet till myndigheter och kommuner inte ska försvagas i takt med att AI används på en större skala. Transparens är något som betonats allt oftare inom regeringars politiska beslut sedan 1990-talet, och har förekommit frekvent i samband med implementeringen av AI i olika länder. Begreppet associeras med positiva saker som öppenhet, neutralitet och demokrati, vilket är en av anledningarna till att offentliga verksamheter - som DIGG eller Lunds kommun - betonar det (Larsson et al., 2023: 445).

Transparens är självfallet något som behövs, men när de ramverk och lagar kring AI är obskyra och svårtolkade samt att själva teknologin bakom AI är komplicerad att förstå (för de som inte har en programmerarebakgrund) blir det ofta som Larsson et al. (2023: 455) säger: "kafkaesque": invecklat och svårt att greppa. Med ett kritiskt perspektiv på det transparensbegrepp som präglar implementeringen av AI menar Larsson et al. (2023: 447) att transparens inte är en så neutral term som det påstås, utan att det finns flera problem med begreppet. De ord eller symboler som används för att på ett förenklande sätt beskriva AI-tjänster eller tekniken för gemene man kan påverka vår förståelse av teknologin eftersom de betonar vissa komponenter och lägger mindre vikt på andra komponenter. Det är därför viktigt att man använder ett korrekt och tydligt språkbruk, och att översättningar - något som ofta krävs på kommuners och myndigheters webbsidor - återger informationen på ett sätt som är bäst lämpat för språket som det översätts till (Larsson et al., 2023: 447). Dessutom bör samtycke till att användarnas data eventuellt används eller sparas av dessa AI-tjänster vara en prioritering, för som Lindelöf sa tidigare i detta avsnitt finns det många juridiska gråzoner vad gäller datahantering.

#### 4.4 AI och makt

Lunds kommun har utvecklat ett AI-verktyg för sin webbsida för att skapa en mer skräddarsydd och användarvänlig upplevelse för kommunens invånare. Detta verktyg analyserar genom en algoritm var i landet användarna befinner sig, för att sedan rekommendera relevant innehåll baserat på deras plats och tidigare aktiviteter på webbplatsen. Genom att använda AI för att rekommendera innehåll formar kommunen invånarnas verklighetsbilder. Kommunens makt över informationsflödet och användarupplevelsen innebär att de har möjligheten att påverka vilka aspekter av kommunens verksamhet som lyfts fram och hur dessa presenteras. Detta reproducerar specifika perspektiv och verklighetsbild, vilket är en direkt manifestation av maktens roll i kommunikation enligt Heide et al. (2012).

Några av de här [förslagen på webbsidan] kan vara AI-genererade, men det är också så att vårt webbteam väljer ut [förslag] så de är inte enbart AI-genererade. [...] Det är bara var man befinner sig och kanske vad man har surfat runt, vad man har tittat innan. (Mibesjö)

AI-verktyg har alltså potential att förbättra offentliga tjänster och användarupplevelser. Samtidigt finns det en ökad oro och rädsla för AI bland allmänheten (Cugurullo & Acheampong, 2023: 13). Denna rädsla kan delvis spåras till en oro för hur AI-verktyg kommer användas av dem med makt i samhället, genom att exempelvis utöva massövervakning. Inom offentlig sektor kan AI-verktyg ses som en form av maktresurs för att övervaka, analysera och styra medborgarnas beteende och handlingar.

Genom att använda AI-verktyg för att samla in och analysera stora mängder data om medborgarna finns det en risk att AI-verktygen identifierar mönster och trender som används senare för att fatta beslut och forma politik. Enligt Foucault (1998) utövar samhällsinstitutioner (universitet, religiösa institutioner, det juridiska systemet etcetera) makt och kontroll genom att normalisera vissa processer - som exempelvis en storskalig implementering av AI-verktyg (Park, 2021: 342). Denna normalisering sker när samhällsinstitutionerna utövar sin hegemoniska makt genom att kontrollera och bestraffa de människor som faller utanför samhällets normer. Enligt Foucault är vi under ständig övervakning av dessa institutioner eftersom de genomsyrar samhället, och Park (2021: 343) menar att nya AI-verktyg som används för övervakning blir en förlängning av detta. Detta blir problematiskt då man inom den offentliga sektorn, inte bara i Sverige, lägger ansvaret på utveckling av AI-verktyg hos privata aktörer, vilket leder till att stora delar av samhället kommersialiseras. Denna kommersialisering hotar demokratin och ger mer makt åt de företag som utvecklar de algoritmstyrda AI-verktygen (Park, 2021: 354). Lindelöf nämner exempelvis att man i Helsingborgs kommun använder privata företags AI-tjänster, som Microsoft bland annat. Eftersom Microsoft är ett amerikanskt företag skiljer sig exempelvis reglerna vad gäller datahantering, och därför är det viktigt att man som offentlig aktör väger in alla risker när man använder tjänster som dessa.

För att adressera denna oro och säkerställa att AI används på ett ansvarsfullt sätt är som sagt transparens och öppenhet avgörande. Medarbetarna på Lunds kommun är medvetna om att man måste vara försiktiga med implementeringen av AI-verktyg. Trots att AI-verktyg används för att analysera och rekommendera innehåll på webbplatsen, betonar Mibesjö att de kommer vara tydliga med när innehållet är genererat av AI.

Vad vi nu än gör [med AI], kommer vi behöva vara tydliga med det. Det är en av de saker som Lunds kommun säger, är någonting AI genererat ska man vara tydlig med det, alltså transparent. Men det kommer alltid vara en människa som jobbar med det. (Mibesjö)

Genom att vara transparenta med hur AI används och vilken roll människor spelar i processen kan offentliga sektorn bygga förtroende och öka allmänhetens förtroende för AI-verktyg. Enligt Mibesjö är det viktigt att medborgarna förstår hur deras data samlas in, lagras och används av AI-verktyg och att de ges möjlighet att kontrollera och hantera sin egen data. Transparens är alltså väsentligt för att upprätthålla en balanserad maktrelation mellan offentliga sektorn och medborgarna i landet.

#### 4.5 AI:s innebörd för kommunikation

Inom offentlig sektor kan AI-verktyg användas för att effektivisera kommunikationsprocesser. Detta med syfte att komplettera och stärka olika insatser istället för att ersätta dem. Mibesjö talade om ett exempel inom omsorgsförvaltning där det finns ett otroligt behov av arbetskraft, samtidigt räcker inte resurserna till för att kunna möta behoven. Genom att använda teknologi, som till exempel en robotdammsugare, kan personalen effektivisera och förbättra sina tjänster samtidigt som de frigör tid och resurser så att den mänskliga kontakten används där den behövs mest. Mibesjö poängterar här vikten av hantverket, vilket syftar till den expertis, erfarenhet och kunskap som endast människor kan erbjuda. Med hjälp av teknologi som robotdammsugare och AI-verktyg kan människor frigöra tid och resurser för att fokusera på det som verkligen kräver deras expertis och erfarenhet. Detta resonemang stämmer överens med Careys (2009: 19) perspektiv på kommunikation som en kraft för förändring, som belyser hur AI-tekniken inte bara förbättrar och effektiviserar processen utan också omformar den befintliga interaktionsprocessen.

Jag tror att här gäller att på något sätt förstå vad som går att ersättas, eller vad vi kan använda AI till. Det har jättemycket att göra med att man har ett otroligt behov av arbetskraft, eller att man känner att vi kommer inte anställa tillräckligt många människor för att leva upp till de behov som finns, då kan det vara till exempel en äldre person som får en robotdammsugare. Så det handlar inte om att ta bort, men det handlar om just att den mänskliga kontakten ska vara där det verkligen behövs. Det tänker jag kanske med kommunikation också, att det är var vi behöver vårt hantverk mest. (Mibesjö)

Lindelöf betonar också vikten av att kombinera människa och maskin. Han menar att i kommunikationen mellan människa och maskin är det viktigt att beakta den mänskliga förmågan att tolka och förstå tonfall och nyanser i språket. Även om AI-verktyg kan användas för att effektivisera kommunikationsprocessen, kan den inte helt ersätta den mänskliga förmågan att tolka och förstå dessa nyanser. För att skapa en mer komplett kommunikation är det lämpligt att låta AI-verktyg ta hand om vissa delar av kommunikationsprocessen och samtidigt låta människor tolka och förstå känslor och nyanser. Genom att förstå AI som en kanal och producent av kommunikation (Guzman & Lewis, 2020: 74) kan vi betrakta samarbetet mellan människa och maskin som en symbiotisk relation där båda parter kompletterar varandra.

Det skulle det så klart kunna göra [angående om vissa saker försvinner när kommunikationen går från människa till maskin]. AI:n som läser upp tar ju inte hänsyn till pitchen i rösten, om du är upprörd eller lågmäld. Men samtidigt sitter personen mitt emot en, så även om man pratar olika språk förstår du som socialsekreterare om personen du pratar med är upprörd eller inte. Och då kan man tolka samman uppläsningen med det. (Lindelöf)

Precis som Mibesjö, menar Lindelöf att AI-verktyg kan användas för att förbättra och komplettera kommunikation. Genom att automatisera vissa uppgifter och frigöra tid för mer meningsfull interaktion och samtal mellan människor. Socialarbetare föredrar ofta att ägna tid åt att interagera med människor snarare än att utföra administrativa uppgifter, säger Lindelöf. Han framhåller därför att det är viktigt att minska köerna till socialtjänsten och att möjliggöra mer tid för personliga möten och samtal. Transkriberingstjänster kan användas för att sköta dokumentation istället för en socialsekreterare. Detta skapar ett mer personligt samtal mellan socialarbetare och klienter, vilket eventuellt minskar osäkerheten hos klienten som kan uppstå när en tredje person, som socialsekreteraren, närvarar under samtalet.

Det är kö att komma in till socialtjänsten och kan vi minska den hade det varit hur bra som helst. Många som jobbar här tycker inte att det roligaste de vet är att sitta och skriva vid en dator utan de vill ju träffa människor. Det är samtalet som är den viktigaste delen där. Skulle detta kunna dokumentera sig själv skulle man kunna träffa ännu fler människor och spara mycket tid. Man kan bli mer närvarande i samtalet. Sitter man som socialsekreterare och antecknar kan en klient tro att det hen säger är bra eller dåligt och bli osäker. Det slipper vi ju om vi har transkriberingstjänster. (Lindelöf)

Kommunikation med hjälp av AI-verktyg står i kontrast till den vanliga uppfattningen att AI-verktyg skulle leda till mindre fysisk kommunikation allt eftersom dessa processer automatiseras (Bassett & Roberts, 2023: 89). Enligt Lindelöf möjliggör AI-verktyg istället för en mer engagerande och givande kommunikation mellan socialarbetare och klienter, eftersom de kan lägga mer tid på det när AI-baserade transkriberingstjänster används.

#### 4.6 Potentiella risker med implementeringen av AI-verktyg

Snäll påpekade att trots de uppenbara fördelarna med automatisering finns det även risker att beakta, såsom systematiska fel och problem som kan uppstå vid användning av stora mängder data. Ett exempel på ett systematiskt fel som kan uppstå i automatiserade system beskrevs i en ansiktsigenkänningsstudie av Buolamwini och Gebru (2018). Det visade sig att AI-baserad teknik ledde till felaktiga identifieringar, särskilt när det gällde kvinnor och individer med annan etnicitet än den som dominerar databasen. Detta berodde på att träningsdatan var snedvriden och innehöll fördomar (Buolamwini & Gebru, 2018: 12). Detta kan vara mycket problematiskt om den offentliga sektorn i Sverige implementerar liknande AI-verktyg utan att vara fullt medveten om vilka risker det medför.

Men som alla pratar om det idag finns det risker, men det finns risker med allting man gör särskilt med automatisering. Det kan införas på något vis, man kan få in systematiskt fel, det kan ske saker som inte alls är bra när man använder till många ärenden och stor mängd av data, då kan det bli stora fel. (Snäll)

Att skapa förtroende för automatisering visade vara en viktig del av DIGG:s uppdrag. Snäll berättade att det är viktigt för att medarbetare ska känna sig trygga med att använda automatiserade system. Däremot finns det risker förknippade med användning av autonom teknik. Waymo Safety Report (2021:37) identifierade exempelvis att fordonsförare förlitar sig på AI-driven självkörningsteknik och inte övervakar vägen tillräckligt noggrant för att kunna ta kontroll över fordonet när det behövs. När AI-verktyg används för att automatisera och effektivisera olika processer inom den offentliga sektorn kan det uppstå risker med att människor överför ansvaret till tekniken. Detta kan vara farligt om människor saknar kunskapen och förmågan att ta kontroll över tekniken när det behövs.

En annan risk med användningen av AI-verktyg i nuläget är brist på tillförlitlighet när verktygen används för att bearbeta komplex och djup information. Trots att AI-verktyg som ChatGPT fungerar bra när det testas med enklare data, kan det misslyckas när det används för

mer komplexa uppgifter. Det krävs ofta en manuell modifiering av den information som genereras av AI-verktygen, eftersom viktig information kan saknas. Lindelöfs observationer om bristen på tillförlitlighet hos AI-verktyg, i kombination med Snälls påpekande om risken för systematiska fel, understryker nödvändigheten av att vara medveten om AI-verktygens begränsningar.

Man blir lätt imponerad när man sitter och testar ChatGPT och skriver in text, men när man väl testar det med riktig data som är djupare och mer komplex fungerar det inte lika bra. I nuläget måste man själv modifiera den output man får från AI, för att saker saknas. (Lindelöf)

Lindelöf påpekar vidare vikten av att göra en risk- och konsekvensutredning av transkriberingstjänsten för att identifiera och hantera potentiella risker, vilket indikerar att de ännu inte har fullständig kunskap om vilka risker användning av AI-verktyg kan medföra.

Vi håller på att testa den här transkriberingstjänsten internt via rollspel. Då försöker vi se var i verksamheten vi får mest nytta av denna tjänsten. Vi håller på att göra en risk- och konsekvensutredning av denna just nu. Så fort den är gjord kommer vi att försöka att hitta testanvändare som är våra klienter, då får man ju välja vilka samtal det är - man kanske inte ska använda tjänsten i de "tuffaste" samtalen utan de mer lättsamma. (Lindelöf)

Den ökade tillgängligheten till AI-tjänster innebär också att användning av AI inte kräver specialiserad kunskap, i princip kan vem som helst använda AI. Samtidigt pekar Snäll på att bristen på kunskap om AI och dess potentiella risker är stor. Trots den pågående debatten om AI saknar många den kunskap som behövs för att förstå teknologins verkliga konsekvenser. Det är få som har nått en mognad att förstå riskerna och hur man kan få teknologin att fungera korrekt. Detta ökar risken för att användare inte är medvetna om eller förstår de risker som är förknippade med användningen av AI-tjänster. Den bristande kunskapen i kombination med den ökade tillgängligheten till AI-tjänster kan potentiellt leda till problem, särskilt om teknologin används felaktigt eller med onda avsikter.

Dels nu människor som kan använda AI, vem som helst kan komma fram till att kunna använda AI tjänsten. Man behöver inte vara helt borta för att ändå göra någonting med AI. Det är väldigt få som har nått en mognad att förstå vikten av det här, eller vet vilka konsekvenser när det går fel. (Snäll)

Mibesjö poängterar även att det är viktigt att förstå vilket syfte man har med användningen av AI och vara medveten om riskerna med missbruk av teknologin: “Jag tänker att det handlar om syfte, syftet att gå i skolan eller plugga, det är ju att lära sig. Använder du dig [av AI] för att fuska, då lär du dig inget”. Som hon säger finns det en risk när man använder AI för att fuska, då det kan underminera syftet med utbildning och lärande. Däremot om man använder det med rätt syfte kan teknologin vara till nytta och gagn för samhället, vilket enligt henne är målet med AI-verktyg i Lunds kommun - att det ska gagna Lundaborna.

Alla tre intervjupersonerna visade alltså en generellt positiv inställning till implementering av AI-verktyg. De uttryckte att AI-verktyg skulle kunna vara ett effektivt sätt att förbättra de kommunikativa processerna i den offentliga sektorn genom att automatisera och effektivisera olika arbetsmoment. Samtidigt är det viktigt att komma ihåg att digitalisering och AI inte bara är en teknisk förändring. Enligt Snäll är digitalisering och AI också en del av verksamhetsutveckling. Denna syn betonar att digitalisering och implementering av AI handlar inte bara om tekniska förändringar, utan också om en övergripande förändring av verksamheten. Snälls resonemang om digitalisering och AI som mer än bara teknik överensstämmer med Careys (2009: 19) syn på teknologisk utveckling, att ny teknologi inte bara förändrar det tekniska landskapet utan också samhället.

#### 4.7 AI och framtiden

Ett sista återkommande tema i intervjuerna var att en framtid med AI är oundviklig. Även om intervjupersonerna hade olika bakgrund och olika kunskaper om AI framgick det tydligt att de räknade med att AI kommer vara en del av den offentliga sektorns verksamhet. I de flesta kommuners fall har AI inte implementerats helt, man är fortfarande i teststadiet då flera AI-modeller fortfarande kräver stor utveckling. Trots detta uppskattade våra intervjupersoner att några av de AI-verktyg och projekt som har påbörjats kommer att vara i bruk inom en snar framtid, redan i slutet av årsskiftet.

Denna bestämdhet kring att AI kommer och bör användas så snart som möjligt i den offentliga sektorn är något som återfinns i flera lagstiftningar kring AI i västvärlden, där AI-verktyg inom exempelvis sjukvård ses som nödvändiga för att minska personalbristen i takt med den åldrande befolkningen (Hoff, 2023: 2). Språket som används i denna typ av lagstiftning är - likt den tidigare nämnda diskussionen om transparens - neutralt och framställer AI som något objektivt och oundvikligt vilket formar de *AI imaginaries* människor har. Hoff (2023: 11) menar att detta förenklar och sopar de problem som finns med



AI och automatisering under mattan. En potentiell maktobalans kan exempelvis uppstå eftersom det är stora techföretag som skapar AI-tjänsterna, och det är i deras intresse att få AI att framstå som något nödvändigt vilket de gör genom ett neutralt språkbruk som sedan återspeglas i de lagförslag som läggs fram av olika regeringar.

Det är som jag sa tidigare, det är väldigt få som har nått en mognad att förstå vikten av [arbetet med AI-verktyg], eller vet vilka konsekvenser som uppstår när det går fel, eller hur svårt och hur mycket jobb man måste lägga in för att få någonting att fungera för AI-tjänsten. (Snäll)

Det är inte helt enkelt med just digitalisering inom socialtjänsten just på grund av de reglerna med data vi måste följa, vi kan inte ligga i fronten. Annars hade vi varit superexalterade och kunnat komma mycket längre. (Lindelöf)

Vi har inte haft kniven mot strupen, som vi måste ha för att det ska funka. Så det kan nog också ha med det att göra. Men sen tycker jag inte att det är nackdel att vara sen, för då kan man kolla vad andra också gjort och lära sig av andras misstag. (Mibesjö)

Som Hoff (2023: 11) skriver pågår processen kring AI-implementering i västerländska regeringar för fullt, men våra intervjupersoner uttryckte trots det en viss tveksamhet. Både Mibesjö och Lindelöf som arbetar i Lunds respektive Helsingborgs kommun påpekade att kommuner inte kan ligga i framkanten vad gäller ny teknisk utveckling. Det är i stället upp till företag att utveckla tekniken, och sedan när denna har testats och fungerar kan kommuner börja använda den. Snäll, som arbetar på DIGG - en myndighet som ligger i framkanten vad gäller AI och digitalisering - menar även att man bör vara vaksam vad gäller AI. Enligt honom finns inte tillräckligt med kunskap hos allmänheten om hur denna teknik faktiskt fungerar, och därmed bör man avvakta tills tekniken är tillräckligt testad.

Denna försiktighet skiljer sig från de attityder som techföretag visar upp, de är ofta mer inriktade på en snabb utveckling och storskalig användning av AI-verktyg (Sartori & Bocca, 2023: 444). Att vara vaksam och försiktig kan dock vara positivt, då en undersökning av så kallad *trustworthy AI* - det vill säga att AI måste vara *helt* pålitlig för att den ska kunna användas, och inte innehålla några tvetydigheter vad gäller datahantering och så vidare - inom arbetsförmedlingen i Sverige visade att AI-verktygen var bristfälliga (de Fine Licht et al., 2023: 3, 14). Flera etiska frågor dök upp då systemen bakom AI:n präglades av fördomar, de var inte tillräckligt exakta vad gäller beräkningar och många juridiska brister fanns, vilket är

orsaken till att man borde förhålla sig kritiskt gentemot en allt för snabb övergång till AI-baserade verktyg inom den offentliga sektorn, enligt de Fine Licht et al. (2023: 14).

[Läsning av viktiga dokument] kan göras på sekunder och minuter [med AI-verktyg] medan det tar veckor för jurister att göra. Det är just den typen av uppgifter som vi måste frigöra tid från för att kunna göra mer av det arbete som vi gör normalt. Vi saknar människor inom den offentliga sektorn idag för att utföra dels den service som efterfrågas, eller de begär som finns hos medborgare. (Snäll)

Men trots försiktigheten finns det stora förhoppningar kring vad man kan åstadkomma med AI, som i citatet ovan. Detta återspeglar det som Hoff (2023: 2) skriver: att man i västvärlden känner ett beroende av AI-verktyg inom den offentliga sektorn på grund av den stora personal- och tidsbrist som finns. Lösningen på denna brist blir därför att utveckla tekniska verktyg som kan frigöra personal så att de får mer tid till "viktigare" saker, istället för att en socialsekreterare går igenom mötesanteckningar i timmar kan hen med hjälp av en AI-baserad transkriberingstjänst spendera mer tid på fysiska konversationer med brukare och klienter, vilket var något som Lindelöf poängterade. Dessa påståenden är dock inte helt oproblematiska. Arbetslösheten i Sverige ligger just nu på 8,9 procent (SCB, 2024), vilket indikerar att det finns ett flertal människor som kan sättas i arbete inom den offentliga sektorn. Det blir därför en politisk fråga när man talar om en teknisk lösning på den påstådda personal- och tidsbrist som finns, då ett annat synsätt exempelvis hade förespråkade satsningar på utbildning och löner istället för implementering av AI-verktyg.

## 5. Diskussion

Genom analysen av intervjumaterialet märkte vi att mycket av det som sades i intervjuerna stämmer överens med tidigare forskning. Ett exempel på detta är att man inom den offentliga sektorn är intresserad av AI-baserade verktyg för att lösa problem som tids- och personalbrist, samt att transparens är viktigt för att invånarna i landet ska behålla sitt förtroende för den offentliga sektorn. Vad gäller de föreställningar som finns kring AI - alltså *AI imaginaries* - varierade det stort mellan de olika intervjupersonerna. En optimism och en tro på AI i framtiden fanns, men Lindelöf med sin programmerarebakgrund var mer neutralt inställd gentemot AI än de andra intervjudeltagarna, enligt honom är "AI-boomen" bara en i raden av stora teknikutvecklingar. Snälls föreställningar var dock mer dramatiska, han sa att AI utvecklades i en snabbare takt än något förut och att man inom en snar framtid förmodligen

kommer ha mer avancerade AI-verktyg än vad man kan föreställa sig idag. Mibesjö, som har en journalistikbakgrund och inte arbetat med AI och digitalisering på samma skala som Snäll och Lindelöf var mer försiktig i sina uttalanden, men trodde ändå att AI kommer innebära en stor förändring för hur arbetet inom den offentliga sektorn ser ut.

I analysen framkom det att trots att alla intervjupersoner hade en överlag positiv inställning gentemot AI nämnde de filmer som *The Terminator*, där AI framställs som något skräckinjagande och negativt, när de talade om medias porträttering av AI. Vad gäller medias roll i att skapa föreställningar om AI är detta intressant, eftersom många av de föreställningar som framkom under intervjuerna gick emot en stor del av den populärkulturella framställningen av AI. Detta indikerar att personliga erfarenheter kan balansera den negativa bild som media ibland skapar. Samtidigt var flera föreställningar i linje med de *AI imaginaries* som forskning presenterat, som att man tänker att AI-verktyg kommer lösa tids- och personalbrist inom den offentliga sektorn (Hjaltalin & Sigurdarson, 2024: 12).

Vidare öppnade valet av intervjupersoner upp för en bredare mängd föreställningar kring AI eftersom de alla har olika kunskapsnivåer och erfarenheter kring ämnet, något som vi ansåg vara en fördel för vår analys. Man hade även kunnat intervjua en klient hos socialtjänsten för att exempelvis få ett användarperspektiv. Det framkom dock, av den mailkontakt vi hade med intervjupersonerna, att AI-verktyg fortfarande är ett nytt fenomen inom den offentliga sektorn, och då vi ville undersöka föreställningar om AI ansåg vi att det lämpade sig bäst med personer som hade konkret erfarenhet av att ha arbetat med AI och digitalisering.

Vår analys har visat varför ett medie- och kommunikationsperspektiv på artificiell intelligens är viktigt. Som alla tre intervjupersoner nämner har AI potentialen att förändra hur vi kommunicerar. Genom en automatisering och således effektivisering av vissa arbetsmoment kan man som Lindelöf säger ha mer "face-to-face-kommunikation", vilket kan förbättra kvaliteten på det arbete som utförs i den offentliga sektorn. Mer tid kan läggas på att ha djupgående samtal mellan exempelvis brukare och socionomer inom socialtjänsten, vilket leder till att fler personer får den hjälp de behöver. Då förbättras dessutom folkhälsan och resursfördelningen kan bli jämnare. Här ser vi att det som Carey (2009: 19) skriver om kommunikation och kultur - att i takt med att samhället utvecklas, förändras sättet att kommunicera på - stämmer.

Implementering av AI-verktyg inom offentlig sektor har diskuterats med en övervägande positiv ton av alla tre intervjupersonerna, det finns dock flera aspekter att beakta när man diskuterar de potentiella konsekvenserna som AI-verktyg medför. En aspekt som lyftes fram

var risken för att överföra ansvaret från människor till tekniken. Genom att automatisera processer finns det en risk att människor förlitar sig för mycket på tekniken och avsäger sig det personliga ansvaret. Det kan leda till en omfördelning av makt, där kontrollen över tekniken koncentreras hos dem som utvecklar och hanterar algoritmerna. En annan viktig aspekt är risken för fördomar. Studier har visat att AI-verktyg är känsliga för fördomar som finns inbyggda i de data de tränas på (Messeri & Crockett, 2024; Baulamwini & Gebru, 2018). Om tekniken inte är tillräckligt mogen och bra, finns det risk för felaktiga beslut och diskriminering. I samband med implementering av AI-verktyg inom offentliga sektorn öppnar också upp för etiska frågor, såsom missbruk av teknologin, övervakning av medborgare, kränkning av integritet och felaktiga beslut på grund av felaktiga data. Det är viktigt att ta hänsyn till dessa aspekter och risker som är förknippade med dem, för att kunna säkerställa att AI-verktyg används på ett säkert och ansvarsfullt sätt.

En intressant observation som framkom under intervjuerna var att våra intervjupersoner inte uttryckte någon rädsla för att förlora sina jobb i samband med implementeringen av AI-verktyg inom den offentliga sektorn. Istället betonade de att tekniken inte konkurrerar med människor utan de förväntas att tekniken skulle komplettera och stödja deras arbete. Som Carey (2009: 16) skriver är det centrala i ett transmissionsperspektiv på kommunikation just detta: att genom teknikens utveckling kunna sprida information i en större hastighet och skala än tidigare, och det är alltså detta synsätt som våra intervjupersoner har. Genom detta kan vi uppfatta AI-verktyg som en ny kanal för informationsöverföring, och även betrakta AI som en symbiotisk partner där både människa och maskin bidrar med sina unika styrkor för att skapa det ultimata kommunikationsverktyget. Samtidigt kan man betrakta AI ur det ritualperspektiv som Carey (2009: 16) även talar om; att när AI ersätter vissa processer - som transkribering eller tolkning - förändras inte bara den information som överförs, utan även de ritualer som sker i samband med kommunikation. Ritualen av att som socialsekreterare sätta sig ner vid sitt kontorsskrivbord och transkribera ett samtal med en klient kan exempelvis ersättas av andra former av kommunikation, som att ha längre och djupare samtal med klienter. Genom att se hur dessa ritualer förändras kan man som Carey (2009: 19) skriver skapa en utökad förståelse för varför kommunikation är så viktigt för vår värld. Det är inte något triviale som bara kan avfärdas, utan de ritualer som kommunikation omges av har potentialen att förändra samhället i stort.

## Referenser

Bassett, C. & Roberts, B. (2023) Automation anxiety: a critical history – the apparently odd recurrence of debates about computation, AI and labour. I Lindgren, S. (red.) *Handbook of critical studies of artificial intelligence*. Edward Elgar Publishing. Ss. 79-93.

Buolamwini, J. & Gebru, T. (2018) Gender shades: intersectional accuracy disparities in commercial gender classification. In: Conference on fairness, accountability and transparency, January, ss. 77–91. New York: ACM.

Carey, J. W. (2009). *Communication as culture* [Elektronisk resurs] essays on media and society. Rev. ed. New York: Routledge

Chambers, Deborah (2016). *Changing media, homes and households: cultures, technologies and meanings*. London and New York: Routledge

Cugurullo, F. and Acheampong, R.A. (2023) ‘Fear of AI: an inquiry into the adoption of autonomous cars in spite of fear, and a theoretical framework for the study of artificial intelligence technology acceptance’, *AI & SOCIETY: Journal of Knowledge, Culture and Communication*, ss. 1–16. doi:10.1007/s00146-022-01598-6.

de Fine Licht, K., Berman, A. and Carlsson, V. (2024) ‘Trustworthy AI in the public sector: An empirical analysis of a Swedish labor market decision-support system’, *Technology in Society*, 76. doi:10.1016/j.techsoc.2024.102471.

Digg (2023) *Uppdrag att stödja kommuners användning av artificiell intelligens inom socialtjänsten*.

[https://www.digg.se/download/18.536608f018cd94bdc4018107/1706012172729/Slutrapport%20Uppdrag%20att%20st%C3%B6dja%20kommuners%20anv%C3%A4ndning%20av%20artificiell%20intelligens%20inom%20socialtj%C3%A4nsten%20\(Fi2023-02301\).pdf](https://www.digg.se/download/18.536608f018cd94bdc4018107/1706012172729/Slutrapport%20Uppdrag%20att%20st%C3%B6dja%20kommuners%20anv%C3%A4ndning%20av%20artificiell%20intelligens%20inom%20socialtj%C3%A4nsten%20(Fi2023-02301).pdf)  
[2024-05-14].

Ekström, Mats & Johansson, Bengt (red.) (2019). *Metoder i medie- och kommunikationsvetenskap*. Tredje upplagan Lund: Studentlitteratur

Guzman, A.L. and Lewis, S.C. (2020) ‘Artificial intelligence and communication: A Human–Machine Communication research agenda’, *New Media & Society*, 22(1), ss. 70–86. doi:10.1177/1461444819858691.

Harré, R. (2004) ‘Staking our claim for qualitative psychology as science’, *Qualitative Research in Psychology*, 1(1), ss. 3–14. doi:10.1191/1478088704qp002oa.

Heide, M. et al. (2012) *Kommunikation i organisationer*. (2. uppl.) Malmö: Liber.

Hermann, I. (2023) ‘Artificial intelligence in fiction: between narratives and metaphors’, *AI & SOCIETY: Journal of Knowledge, Culture and Communication*, 38(1), ss. 319–329. doi:10.1007/s00146-021-01299-6.

Hjaltalin, I.T. and Sigurdarson, H.T. (2024) ‘The strategic use of AI in the public sector: A public values analysis of national AI strategies’, *Government Information Quarterly*, 41(1), p. N.PAG. doi:10.1016/j.giq.2024.101914.

Hoff, J.-L. (2023) 'Unavoidable Futures? How Governments Articulate Sociotechnical Imaginaries of AI and Healthcare Services', *Futures* [Preprint]. doi:10.1016/j.futures.2023.103131

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2009). Den kvalitativa forskningsintervjun. Enskede: TPB

Larsson, S., Haresamudram K., Högberg C., Lao Y., Nyström A., Söderlund K. och Heintz F. (2023). Four facets of AI transparency. I Lindgren, S. (red.) *Handbook of critical studies of artificial intelligence*. Edward Elgar Publishing. Ss. 445-455.

Larsson, S., White, J. och Ingram Bogusz, C. (2024) 'The Artificial Recruiter: Risks of Discrimination in Employers' Use of AI and Automated Decision-Making', *Social Inclusion*, 12, ss. 1–18. doi:10.17645/si.7471.

Messeri, L. & Crockett, M.J. (2024) 'Artificial intelligence and illusions of understanding in scientific research', *Nature*, 627(8002), ss. 49–58. doi:10.1038/s41586-024-07146-0.

Nah, S., Luo, J. & Joo, J. (2024) 'Mapping Scholarship on Algorithmic Bias: Conceptualization, Empirical Results, and Ethical Concerns', *INTERNATIONAL JOURNAL OF COMMUNICATION*, 18, ss. 548–569.

Paltieli, G. (2022) 'The political imaginary of National AI Strategies', *AI & Society*, 37(4), ss. 1613–1624. doi:10.1007/s00146-021-01258-1.

Park, Y.J. (2021) 'Structural Logic of AI Surveillance and Its Normalisation in the Public Sphere', *Javnost-The Public*, 28(4), ss. 341–357. doi:10.1080/13183222.2021.1955323.

Rennstam, J. & Wästerfors, D. (2015). Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning. Lund: Studentlitteratur.

Rönblom, M., Carlsson, V. and Öjehag-Pettersson, A. (2023) 'Gender equality in Swedish AI policies. What's the problem represented to be?', *Review of Policy Research*, 40(5), pp. 688–704. doi:10.1111/ropr.12547.

Sartori, L. & Bocca, G. (2023) 'Minding the gap(s): public perceptions of AI and socio-technical imaginaries', *AI & SOCIETY: Journal of Knowledge, Culture and Communication*, 38(2), ss. 443–458. doi:10.1007/s00146-022-01422-1.

SCB (2024). *Arbetskraftundersökningarna (AKU)*. <https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/arbetsmarknad/arbetskraftsundersokning-ar/arbetskraftsundersokningarna-aku/> [2024-05-22].

Scott Hansen, S. (2022) 'Public AI imaginaries: How the debate on artificial intelligence was covered in Danish newspapers and magazines 1956–2021', *Nordicom Review*, 43(1), pp. 56–78. doi:10.2478/nor-2022-0004.

Waymo Safety Report. (2021). On the road to fully self-driving. <https://storage.googleapis.com/waymo-uploads/files/documents/safety/2021-08-waymo-safety-report.pdf>.

# Bilagor

## Intervjufrågor

I vår förstudie upptäckte vi att intervjufrågorna behövde anpassas något beroende på den intervjuade personens specifika projekt och bakgrund. Eftersom de olika personerna arbetar med skilda projekt och har varierande erfarenheter, krävdes det att vi justerade frågorna för att bättre fånga relevanta insikter och perspektiv.

- Kan du berätta lite om din roll inom organisationen? och din erfarenhet av att arbeta med AI?
  - Kan du berätta lite mer om digitala tolken? och hur detta projektet initierades?<sup>1</sup>
  - När började du med att arbeta inom AI?
  - Vilka föreställningar hade du om AI innan du själv började jobba med AI? Hur skiljer sig dina förväntningar från hur du arbetar med AI idag? Har din uppfattning om AI förändrats?
  
- Hur har Lunds kommun/Helsingborg kommun/ DIGG implementerat AI i sina verksamheter?
  
- Vilka utmaningar har ni stött på i samband med användning och implementering av AI?
  - Har ni haft utmaningar specifikt för att skapa acceptans/förtroende för användning av AI-verktyg bland era medarbetare och invånare?
  - Ser ni några risker med att AI:n eventuellt kan vara partisk? om att den är skapad av människor som förmodligen har fördomar?
  
- Vilka fördelar ser ni med AI-verktyg?
  - Vilka problem förväntar ni att lösa med AI-verktyg?
  - Tror ni att AI kan förhindra eller förebygga eventuella fördomar i socialt arbete?
  - Hur har era förväntningar på användningen av AI motsvaras i verkligheten?

---

<sup>1</sup> Ställdes enbart till Lindelöf

- Det finns många olika AI verktyg som till exempel transkribering och sammanfattnings AI. Vilken del av ditt dagliga arbete önskar du att du skulle kunna få hjälp av AI?
- Tror du att AI kommer användas mycket inom kommunen inom en snar framtid? Tror du att det kommer medföra stora förändringar?
- Hur ser du på kommunikation - tror du att det är saker som “försvinner” när man använder en AI-tolk, jag tänker tonalitet i rösten eller kroppsspråk. Blir det svårare att förmedla vissa saker? Eller väger fördelarna tyngre än nackdelarna (om sådana finns)?<sup>2</sup>
- Hur tror du att kommunikationen mellan exempelvis personal och brukare/klient/vad man nu säger/ kommer att förändras när, eller om, mänsklig interaktion delvis ersätts av AI?
- Mycket av kommunens arbete är kommunikativt - hur ser du på kommunikation? Tror du att det är saker som “försvinner” om den kommunikation som tidigare sköttes av människor ersätts av AI?<sup>3</sup>
- Hur arbetar ni för att utöka kunskapen om AI i samhället?<sup>4</sup>
  - Dels hos gemene man, men framförallt hos personalen inom offentlig sektor (socialtjänst, sjukvård etc) som kommer arbeta med det?

---

<sup>2</sup> Ställdes enbart till Lindelöf

<sup>3</sup> Ställdes enbart till Mibesjö

<sup>4</sup> Ställdes enbart till Snäll