



LUNDS  
UNIVERSITET

Institutionen för tjänstvetenskap

**Examensarbete för kandidatexamen**

# Det emotionella priset av automatiseringsverktyg på arbetsplatsen

En kvalitativ studie om automation och dess påverkan på  
inköpsanställda

Jacob Persson

Sara Moberg

Antal ord: 12763

Gruppnummer: 06

Examensarbete  
LGMK65  
VT 2024

Handledare  
Malin Espersson

## **Sammanfattning**

I dagsläget befinner vi oss i en kontinuerligt pågående process av automatisering och digitalisering. Detta gör att jobb så som vi känner dem förändras och ibland även riskerar att försvinna vilket kan skapa olika upplevelser för de anställda.

Denna studie utforskar automatiseringens påverkan på de anställda på inköpsavdelningen och identifierar flera känslor och upplevelser som de erfar i samband med detta fenomen. Genom användning av kvalitativa intervjuer har den här forskningen kartlagt och analyserat de anställdas upplevelser av automatiseringverktygen. Studiens resultat visar en mångfald av upplevelser hos de anställda, inklusive stress, irritation, oro, rädsla, missnöje samt en känsla av gemenskap och samarbete.

För många på inköpsavdelningen har automatiseringen inneburit en omvälvande förändring i deras arbetsuppgifter. Den ökade användningen av automatiserade system har ofta lett till en känsla av stress och irritation, särskilt när det gäller att anpassa sig till nya arbetsmetoder och teknologier. Trots de utmaningar som automatiseringen kan medföra, har många av de anställda en positiv inställning till att automatiseringen kan bidra till att förenkla och förbättra deras arbetsuppgifter. Flera ser en potential för utveckling däribland att eliminera diverse repetitiva arbetsuppgifter.

<b>1.0 Inledning</b>	<b>5</b>
1.1 Problembakgrund	5
1.2 Problematisering	6
1.3 Syfte	7
1.4 Frågeställning	7
<b>2.0 Teori</b>	<b>8</b>
2.1 Teoribakgrund	8
2.1.1 Automatisering	8
2.1.2 Människans roll i företaget	8
2.1.3 Automatisering och effekterna den har haft	9
2.2 Teoretisk ramverk	10
2.2.1 Implementering av automatisering på företag	10
2.2.2 Människan och automatisering	11
2.2.3 Känslan av Stress & irritation	11
2.2.4 Känslan av Oro & Rädsla	12
2.2.5 Känslan av Missnöje	13
2.2.6 Känslan av Gemenskap	14
2.2.7 Appliceringen av teorin	14
<b>3.0 Metod för datainsamling</b>	<b>15</b>
3.1 Ansats	15
3.2 Datainsamlingsmetod	15
3.3 Urval	16
3.4 Genomförandet av intervjun	16
3.5 Analysmetod	18
3.6 Validiteten av studien	19
3.7 Etiska överväganden	20
3.8 Presentation av intervjupersoner	21
<b>4.0 Resultat &amp; Analys</b>	<b>22</b>
4.1 Implementering av automatisering på företag	22
4.2 Automatisering och människan	23
4.2.1 Den ökade upplevelsen av stress	23
4.2.2 Den minskade upplevelsen av stress	26
4.2.3 Den ökade upplevelsen av irritation	29
4.2.4 Den minskade upplevelsen av irritation	30
4.2.5 Den ökade upplevelsen av oro & rädsla	31
4.2.6 Den minskade upplevelsen av oro & rädsla	34
4.2.7 Den ökade upplevelsen av missnöje	35

4.2.7 Den minskade upplevelsen av missnöje	36
4.2.8 Gemenskap på arbetsplatsen	37
4.3 Sammanfattning av resultat & analys	38
<b>5.0 Diskussion</b>	<b>39</b>
<b>6.0 Slutsats</b>	<b>40</b>
<b>7.0 Framtida forskning</b>	<b>41</b>
<b>8.0 Källförteckning</b>	<b>42</b>
<b>9.0 Bilagor</b>	<b>46</b>

# 1.0 Inledning

## 1.1 Problembakgrund

Idag befinner vi oss i en pågående och mångfacetterad process av automatisering och digitalisering som betecknats som den fjärde industriella revolutionen (Aisa et al. 2023, s. 1). Card & Nelson (2019, s. 242) hänvisar till en undersökning som visade på att 62 procent av chefer tror att det fortsatta avancemanget av automation och digitalisering kommer innebära att mer än en fjärdedel av personal kommer behöva tränas om eller ersättas. I en studie skriven av Goethals & Zieglmayer (2022, ss. 96-97) lyfter de en studie som gjordes 2015 och beskrev hur 45% av alla jobb i USA är under hot av automatisering och i fallet av länder såsom Kina är den siffran runt 77%. Vidare skriver Goethals & Zieglmayer (2022, s. 97) att även fast en stor del av jobben inte går att helt automatiseras kommer en stor mängd jobb att påverkas av automation. Iden att en stor del av uppgifter som för tillfället görs av människor kan komma att tas över av datoriserade system stöds av en stor mängd studier (Goethals & Zieglmayer, 2022 s. 97).

Automatisering är inget nytt fenomen, verktyg såsom industrirobotar har funnits under längre tid inom tillverkningssektorn, det är dessa nya robotar och artificiell intelligens (AI) som tagit oss in i det nya tidevarvet (Ek & Ek 2020, s. 150). Denna typen av teknologier skapar stora mängder osäkerhet, ett exempel på detta är den påverkan AI kan ha och de negativa konsekvenser som kan komma till följd av det, en vanlig och omtalad påverkan är effekten den kan ha på jobb som lämnar en med frågan om AI och robotar kan ersätta människor (Nam et al. 2021, s. 553). Om AI och robotar kan ersätta människors arbete är inget nytt och effekter av detta började ses av de flesta länderna på tidigt 1990-tal (Ek & Ek 2020, s. 152). Den effekt som beskrivs är jobbpolarisering vilket är när låglöne- och höglönejobben ökar samtidigt som medellönejobben minskar, detta har varit en bidragande faktor i den minskande medelklassen (Dorsey 2022, s. 1032).

Enligt Sandblad et al. (2019 s. 275) har en stor del av den tidigare forskningen fokuserat på den faktiska implementeringen av automatiserade system, däribland sådant som ökar effektiviteten,

alternativt sparar pengar för organisationen, däremot brister forskning kring de som arbetar med systemen och hur systemen upplevs i praktiken. Colombo et al. (2023 s. 1) menar på att forskare speciellt har framhållt inköp som en förändrande roll då den gått från en kostnads central till en affärsledare som svar på digitalisering. Vidare skriver Colombo et al. (2023 s. 1) att flera studier behövs kring effekterna av digitalisering på inköpsavdelningen av anledningen att förstå om fenomenet kommer att stärka funktionen och dess anställda eller om de kommer att försvagas och ersättas. Gapet som denna studie syftar på att besvara blir den bristande forskningen kring hur de som arbetar med automatiseringssystem påverkas av systemen samt den bristande forskningen kring en marknadsledande avdelning för digitalisering, nämligen inköpsavdelningen.

## 1.2 Problematisering

Användandet av tekniska verktyg har blivit allt mer normaliserat på arbetsplatser och ersätter till viss del det manuella arbetet (Hofmann et al. 2020, s. 101). Trots de tekniska framstegen som minskar belastningen på repetitiva arbetsuppgifter väcker det en oro för hur det kommer att påverka arbetskraften framöver (Hofmann et al. 2020, s. 101). Enligt Strich et al. (2021, s. 305) kan införandet av automatiserade system i organisationer medföra en del risker som innebär att medarbetare förlorar sin autonomi och utförandet av sin expertis vilket således kan leda till otillfredsställda medarbetare. En sådan förändring på arbetsplatsen kan enligt Parasuraman & Riley (1997, ss. 232-233) i sin tur medföra stressfaktorer och ökade krav på prestationer som leder till ett sämre välbefinnande på arbetsplatsen. Således blir acceptansen av den teknologiska implementeringen på arbetsplatsen en viktig aspekt att ha i beaktning (Parasuraman & Riley 1997, ss. 232-233). Automatisering på arbetsplatser har alltså en dubbel verkan av möjligheter och utmaningar. Dels är det till för att förenkla arbetsprocesser och förbättra medarbetarnas arbetsupplevelse men det kan även påverka människors tillfredsställelse och acceptansen kring det (Parasuraman & Riley 1997, ss. 232-233). I och med den allt mer automatiserade arbetsplatsen medför det även att fler anställda arbetar hemifrån. Sandblad et al. (2019, s. 60) menar att det sociala utbytet är nödvändigt för anställda att finna tillfredsställelse och känslan av gemenskap. Implementering av ny teknik och digitaliserade arbetsprocesser kan leda till ökade arbetsuppgifter och medföra stress för medarbetarna. Dessutom menar Parasuraman & Riley (1997, ss. 232-233) att nya och komplexa system kan bidra till frustration och irritation hos de anställda. Många anställda känner en oro för teknologins framväxt och uttrycker en rädsla över

hur den påverkar arbetsmarknaden och hoten mot jobben som kan ersättas med ny teknologi (Lichtenthaler 2020, s. 42). Detta kan i sin tur påverka människors inställning och attityder till användningen av teknologin och dess framtida påverkan (Lichtenthaler 2020, s. 42).

Genom djupgående konversationer med personer som arbetar med inköp är målet att skapa en djupare förståelse kring deras upplevelse av sitt arbete till följd av framväxten av de digitala- och automatiseringsverktyg som numera används i arbetet. Detta ämnar i sin tur bidra med att fylla det forskningsgap som finns i forskningen om automation och dess påverkan på individer, mer specifikt effekterna detta har på de som arbetar på inköpsavdelningen, vilket är ett relativt outforskat område.

### 1.3 Syfte

Detta arbete åsyftar att genomföra en studie med målet att skapa en förståelse kring de anställda på inköpsavdelningens inställning och deras attityder inför den automatisering som skett och sker i deras arbete. Målet är alltså inte att se hur dagens samhälle ser ut utan detta handlar om individer och deras upplevelser och hur de har påverkats av den allt mer digitaliserade arbetsrollen som inköpare. Genom att undersöka de anställdas perspektiv på automatisering kan det här arbetet bidra till att identifiera eventuella bekymmer eller förväntningar som de anställda har med den typen av implementeringar. Studien ska på så sätt bidra till att minska två forskningsgap som tidigare undersökningar etablerat.

- Den bristande forskningen kring hur personer som arbetar med automatiserade system påverkas; och
- den bristande forskningen för en marknadsledande avdelning för digitalisering.

### 1.4 Frågeställning

- Hur uppfattar de inköpsanställda implementeringen av automatisering på arbetsplatser och vilka känslor identifieras?

## 2.0 Teori

### 2.1 Teoribakgrund

#### 2.1.1 Automatisering

På kort tid har nya digitala teknologier gått från att göra arbetsuppgifter som tidigare gjorts av människor till att i vissa fall göra dessa arbetsuppgifterna bättre än vad människor kan göra själva (Ek & Ek 2020, s. 150). Enligt Ek & Ek (2020, s. 151) finns det fyra drivande faktorer till automatiseringen som tar plats idag, utvecklingen av maskininlärning, datorernas beräkningskapacitet, hur maskininlärningsmodeller är uppbyggda samt att allt fler fysiska saker förses med sensorer. AI spelar en stor roll i automatiseringen av de arbetsuppgifter som utförs av anställda. AI används inte bara för att automatisera processer samt att göra dem mer effektiva utan möjliggör att människor och maskiner kan samarbeta, detta har gjort att sättet vi arbetar på har förändrats genom att arbetarna numera måste hantera jobb på ett helt annat sätt (Gangoda et al. 2023, s. 321). Att människor ersätts av robotar är inte bara en teori utan något som händer, när industriella robotar implementeras i företag ersätts människor och de går utan jobb (Schwabe & Castellacci 2020, s. 1). De senaste åren har industrirobotar och AI fått en allt större roll i produktionen vilket har betytt att de jobb som tidigare gjorts av arbetare nu görs av maskiner (Schwabe & Castellacci 2020, s. 1). Bara under år 2021 installerades mer än en halv miljon nya industrirobotar i fabriker globalt vilket påvisar den allt mer ökade automatiseringen som sker (Chen & Li 2024, s. 2). Allt detta blir ett bevis på att de jobb som länge funnits håller på att förändras alternativt försvinner och med tanke på den utveckling som konstant sker inom automatisering är det svårt att säga hur arbetsmarknaden kommer att se ut i framtiden, något som kan väcka oro för de anställda.

#### 2.1.2 Människans roll i företaget

Även fast många jobb idag inte ersätts genom en form av automatisering väcker det ändå en stor osäkerhet för många anställda eftersom nya teknologier kan innebära att även deras roller i företaget kan komma att ersättas i framtiden (Schwabe & Castellacci 2020, s. 1). Vad som gör det viktigt att titta på effekten automatisering har på jobbtillfredsställelse landar på två punkter,



först handlar det om att anställda spenderar en stor del av sitt liv på jobbet vilket gör att jobbtillfredsställelse spelar en stor roll i en individs generella välbefinnande (Schwabe & Castellacci 2020, s. 2). Den andra punkten är att anställda som inte känner en form av glädje utan upplever missnöje i sina jobb har generellt lägre motivation och ansträngning på jobbet men också en högre omsättningsgrad (Schwabe & Castellacci 2020, s. 2).

När en stor del av arbetarklassen känner oro över att bli ersatta av maskiner i framtiden kan detta leda till mental stress och ångest i nuet (Schwabe & Castellacci 2020, s. 2). Samtidigt finns det studier som pekar på att implementeringen av automatisering kan bidra till en industriell och social uppgradering vilket inkluderar arbetsvillkor, arbetsrätt och jobsäkerhet vilket kan förbättra anställdas välbefinnande och jobbtillfredsställelse (Chen & Li 2024, s. 1). Undersökningen gjord av Chen & Li (2024, s. 8) menar på att anställda som sitter i positioner med höga nivåer av teknologisk inverkan kan uppleva högre nivåer av stress, detta på grund av att robotar och algoritmer kontrollerar arbetsrytmen vilket gör att arbetarna måste arbeta i fas med maskinen istället för att själv kunna bestämma arbetstempot (Chen & Li 2024, s. 8). Den förlorade kontrollen som sker i detta fallet kan innebära ökad fysisk och psykisk stress vilket kommer i direkt följd av den dominerande teknologin (Chen & Li 2024, s. 8). Allt detta tyder på att automatiseringen har en stor påverkan på de anställdas arbetsliv, inte bara för deras jobsäkerhet men också för deras mentala och fysiska hälsa.

### 2.1.3 Automatisering och effekterna den har haft

När vi idag pratar om automatisering pratas det ofta om hur den är driven av digitala teknologier, detta gör att det ibland glöms hur automatisering inte är något nytt utan något som pågått i århundraden (Parschau et al. 2020, s. 121). Den första helautomatiserade industriprocessen kom redan 1785 och var en automatisk mjölkvarn och inte långt efter detta började oron om att förlora jobbet sprida sig (Parschau et al. 2020, s. 121). I början av 1800-talet protesterade textilarbetare i Storbritannien genom att förstöra maskiner eftersom de var rädda för att bli ersatta av dem (Parschau et al. 2020, s. 121). Rädsla för att bli ersatta av maskiner var dock inte helt obefogad då vi kan se att rent historiskt har introduktionen av automatiseringsteknologier lett till kortsiktiga toppar av arbetslöshet (Parschau et al. 2020, s. 121). Däremot på lång sikt finns det starka bevis på att automatisering faktiskt skapar fler jobb än den tar bort (Parschau et al. 2020, s.

121). Ett bra exempel på detta är när den personliga datorn kom, datorn ersatte många jobb men skapade också nya, ungefär 15,8 miljoner nya jobb har skapats sedan 1980 till följd av datorn och detta bara USA, denna siffran inkluderar även de jobb som försvunnit till följd av datorn (Parschau et al. 2020, s. 121).

## 2.2 Teoretisk ramverk

I följande avsnitt presenteras teorier som uppsatsen kommer att dra nytta av i analysen. Denna studie kommer att fokusera på automatiseringen och digitaliseringens framväxt på arbetsplatser och hur detta påverkar den anställda. Teorin som ligger till grund för denna studien härstammar från de teman som upptäcktes genomgående i intervjuerna. Inledningsvis presenteras hur implementering av automation går till och vilka effekter det kan ha, därefter presenteras hur automatisering kan påverka människor vilket leder in i de sex känslor som framförallt framkom under intervjuerna.

### 2.2.1 Implementering av automatisering på företag

Införandet av teknik handlar ofta om att presentera systemet och driva det framåt i organisationen (Gulliksen & Göransson 2002, s. 170). Användarna av systemet ska ha tillgång till utbildning, handledning och annan support för att det ska bli en framgångsrik förändringsprocess, menar Gulliksen & Göransson (2002, ss. 170-171). Det finns flera problem som kan uppstå vid användbarheten när en organisation implementerar ett nytt IT-system, däribland kommunikationsproblem, attitydproblem, tidsbrist, kompetensbrist eller metod- och verktygsproblem. Dessa problem menar Gulliksen & Göransson (2002, ss. 215-216) kan medföra motstånd och missnöje hos It-utvecklarna men hävdar att dessa är vitala för att i slutändan få ett fungerande system som är anpassade efter slutanvändarna. Gulliksen & Göransson (2002, s. 218) menar att det är högst nödvändigt att blanda in användarna i systemutvecklingsprocessen då det annars är osannolikt att få ett fungerande system som är anpassat till användarna.

I en studie gjord av Mirvis et al. (1991, s. 115) diskuteras hur företag strategiskt ska införa nya teknologier där utbildning, supporttjänster, företagspolicys och hantering av hälsofrågor är faktorer som är betydande för en välfungerande implementering. De belyser vikten av att tillgodose användarnas attityder och användbarhet för att kunna omfamna och anpassa sig till ny

teknologi. Författarna menar att teknologier under rätt omständigheter effektiviserar arbetsuppgifter men menar samtidigt att social isolering och förlorad kontroll på arbetet är negativa aspekter som kan tillkomma till följd av misslyckade implementeringar (Mirvis et al. 1991, ss. 114-115).

### 2.2.2 Människan och automatisering

Som tidigare nämnt har automatiseringen en dubbel verkan på hur det påverkar människan. Å ena sidan kan automatiserade verktyg förenkla och hjälpa anställda med repetitiva och rutinmässiga uppgifter som frigör tid och resurser till mer värdefulla och värdeskapande arbetsuppgifter (Parasuraman & Riley 1997, s. 234). Dessutom är det ett verktyg som kan dessa verktyg minimera risken för mänskliga fel och öka noggrannheten i arbetsuppgifter (Parasuraman & Riley 1997, s. 234).

Å andra sidan kan automatisering bidra till en rad olika negativa känslor hos människor. Det kan enligt Hofmann et al. (2020, s. 101) bland annat öka oron och rädslan för att bli ersatt av olika system och således öka arbetslösheten, det kan även skapa brist på kompetens då människor inte lyckas hantera de nya teknikerna och hamnar efter i utvecklingen, som bidrar till stress och irritation (Sandblad et al. 2019, s. 90). Det kan även påverka den sociala och psykosociala biten då automatiserade system kan bidra till att människor arbetar mer hemifrån och går miste om väsentliga sociala utbyten och gemenskap (Sandblad et al. 2019, s. 60). Dessutom kan det bidra till minskad kontroll och ökad maktlöshet som kan få människor att tappa betydande arbetslivserfarenhet som slutligen kan leda till misstro och missnöje (Strich et al. 2021, s. 306).

### 2.2.3 Känslan av Stress & irritation

Den ökade automatiseringen på arbetsplatsen är enligt Sandblad et al. (2019, s. 113) förenat med betydande omställningar i den faktiska arbetsmiljön. Mängden olika digitala verktyg som de anställda ska använda samt förväntas behärska blir fler och mer komplexa vilket således ökar ansträngningen och stressen hos användaren (Sandblad et al. 2019, s. 113). Detta ställer även krav på lämplig digital kompetens, menar Rakovic et al. (2022, ss. 72-73). En ökad användning av digitala verktyg kan även resultera i att anställdas arbetsuppgifter helt eller delvis ersätts av datorer och robotar (Kaltenegger et al. 2020, s. 2; Sandblad et al. 2019, s. 97). Dessa problem

kan få negativ påverkan både för organisationer och för individen då det tenderar att bidra till stressfaktorer som är förknippade med en ökad risk för skadlig och långvarig stress (Rakovic et al. 2022, ss. 72-73). Hälsomässiga effekter av dessa arbetsvillkor sträcker sig från fysiska besvär till psykisk ohälsa och kan omfatta allt från ökad muskelspänning och ögonbesvär till ångest och depression (Sandblad et al. 2019, s. 112).

För att anställda ska kunna förbli relevanta på sin arbetsplats och fortsätta vara konkurrenskraftiga på den digitalt utsatta arbetsmarknaden menar Murphy (2023, s. 147) att de anställda snabbt behöver anpassa sig till förändringarna och utveckla kompetens inom digitala verktyg. Dessa anpassningar menar Sandblad et al. (2019, s. 90) kan bidra till att de anställda anser att dessa system försvårar eller stör arbetet snarare än förenklar det, vilket kan leda till att egenkontrollen och förståelsen blir låg som slutligen kan bidra till kompetensbrist. Detta menar Sandblad et al. (2019, s. 98) är en bidragande faktor till att anställda upplever stress då de inte klarar av de krav som ställs vid implementerandet av it-system. Princes et al. (2024, ss. 2-3) betonar vikten av att de anställda ska finna digitala innovationer som en förbättringspotential och effektiviseringsåtgärd snarare än något som försummar deras arbete eller bidrar till stress.

Vidare menar Sandblad et al. (2019, ss. 100-101) att stressen kan öka till följd av personalminskning då organisationen blir "slimmad" och mindre kompetens finns att tillgå. Detta kan handla om brist på resurser och kompetens att hantera oväntade händelser och föränderliga situationer, dels för personalen att ta del av men även för externa kunder. Detta kan resultera i att många anställda inte besitter rätt kunskap kring tekniken eller hur automatisering kan förbättra deras arbete och öka effektiviteten för dem själva eller för kunderna. Denna bristande förståelse menar Princes et al. (2024, ss. 2-3) kan leda till stress.

#### 2.2.4 Känslan av Oro & Rädsla

En av de mest utbredda orosmomenten är rädslan för ersättning. Många ser automatiseringen som en potentiell hotbild mot deras anställningstrygghet där de fruktar att maskiner och automatiserade system kommer att ersätta dem på sina arbetsplatser (Mohammed 2024, s. 938). En sådan rädsla för arbetslöshet kan enligt Parr (2022, s. 359) på sikt bidra till motstånd kring automatisering och således leda till negativa attityder. Parr (2022, ss. 361-362) menar även att

det är viktigt att inte försöka beskatta automation och istället fokusera på det som med hjälp av automation skapar nya möjligheter och nya arbetstillfällen. En sådan uppfattning har även Nakamura & Zeira (2023, ss. 16-17) som menar att automatisering och de anställdas arbeten kan försvinna men menar även att automatisering kan öka arbetstillfällen och arbetsuppgifter.

För många arbetstagare innebär automatisering även ett nytt sätt att hantera etablerade arbetsrutiner. Att behöva anpassa sig till nya arbetsprocesser och arbetsflöden kan vara en utmaning, detta motstånd mot förändring kan leda till bristande motivation och acceptans gentemot automatisering och dess fördelar (Parr 2022, ss. 359-360). Enligt Strich et al. (2021, s. 306) kan de automatiserade systemen ge som konsekvens att anställda tappar betydande kompetens och erfarenhet som innan inneburit relevans för arbetet. För en del anställda kan detta även leda till känslan av kontrollförlust och att vital erfarenhet förlorar sitt värde, detta kan skapa känslor av frustration och maktlöshet, vilket i sin tur kan påverka attityderna till automatiseringen negativt (Parr 2022, ss. 366-367).

### 2.2.5 Känslan av Missnöje

Dagens arbetsmiljö präglas mer och mer av digitala arbetsuppgifter vilket ställer krav på företagens implementering av de digitala systemen för att tillfredsställa och övertyga de anställda. Dessa förändringsprocesser är enligt Sandblad et al. (2019, ss. 100-101) svåra att genomföra och kan medföra flera känslor och upplevelser hos de anställda. Sandblad et al. (2019, s. 101) menar att bristande utbildning och förståelse för IT-system kan innebära svårigheter för medarbetarna och därmed öka oron och stressen bland dem som således kan resultera i missnöjda arbetstagare. För att skapa en trivsamt digital arbetsmiljö är det av stor betydelse att kunna identifiera problematiken som kan uppstå (Sandblad et al. 2019, s. 33). Enligt Sandblad et al. (2019, s. 102) är dessa faktorer sådant som kan ha negativ påverkan hos de anställda och vad som kan innebära att de inte accepterar implementering och skapar missnöje.

Även Laumer et al. (2016, s. 329) identifierar att bristfälliga utbildningsprogram för de anställda kan leda till problem och menar att utbilda medarbetarna i de digitala systemen redan vid implementeringsfasen är avgörande för att de ska acceptera det. Vidare beskriver Laumer et al. (2016, ss. 317-318) att organisationer även bör fokusera på att kommunicera ut ändamålet med

den tekniska förändringen för att medarbetarna ska öka förståelsen och acceptansen kring det. För att skapa positiva attityder och undvika missnöje kring nya digitala system och således skapa en smidig övergång på arbetsplatsen är det viktigt att tillgodose dessa perspektiv (Laumer et al. 2016, s. 318).

### 2.2.6 Känslan av Gemenskap

Utöver effektiviserade arbetsuppgifter finns det andra incitament till om de anställda accepterar digitala implementationer på arbetsplatser såsom människans sökande efter gemenskap och samhörighet (Lichtenthaler 2020, ss. 39-40). Princes et al. (2024, ss. 2-3) beskriver att arbetsrelaterad prestanda och välbefinnande på arbetsplatsen är två faktorer som spelar roll hos de anställda och deras inställning gentemot automatiseringen och hur de kommer att omfamna den digitala transformationen. Vidare menar Rakovic et al. (2022, s. 73) att automatisering på arbetsplatser kan leda till att fler arbetar hemifrån och kan bidra till minskade möjligheter för anställda att fysiskt kommunicera med varandra vilket således kan leda till känslan av isolering och brist på gemenskap. Sandblad et al. (2019, s. 60) menar att gemenskap och sociala utbyten påverkas negativt av att fler och fler arbetar på andra ställen än på arbetsplatsen.

### 2.2.7 Appliceringen av teorin

I urvalet av teorier presenteras en generell bild av implementering av automation på företag, därefter redogörs människan och automatisering för att påvisa den dubbla sidan av hur det påverkar människor, detta för att ge läsaren en grund att stå på. Med hjälp av tidigare forskning presenteras således identifierade känslor som påvisats vid implementering av automatisering på företag. Med utgångspunkt i det mänskliga perspektivet hjälper teorierna oss till ett mer djupgående resonemang genom att involvera den faktiska användaren av automatiseringsverktygen, det vill säga individen.

Teorierna hjälper det här arbetet att få tydligare bild på vad som saknats i införandet av nya digitala system på företag, med hjälp av tidigare forskning kan därmed distinkta variabler till de upplevda känslorna verifieras och beaktas.

## 3.0 Metod för datainsamling

### 3.1 Ansats

Fokuset på denna undersökning kommer att ligga på den upplevelse och känsla som anställda har kring automatiseringen av sina arbetsuppgifter. För att kunna skapa en förståelse om hur detta upplevs av anställda kommer diskussioner med anställda vara centralt för att kunna skapa denna förståelse. Då målet är att få träffande och beskrivande information om intervjupersonens egna erfarenheter, tankar och känslor blir den kvalitativa intervjun speciellt väl lämpad (Dalen, 2015 s. 14). De intervjuer som tar plats i denna undersökning har som mål att skapa en bild och förståelse för individerna och det blir därför viktigt att lyssna på vad de har att säga. Intervjuerna som tar plats blir därför av den semistrukturerade typen vilket ger möjligheten att ställa öppna frågor utifrån ett visst tema men ger samtidigt den intervjuade möjligheten att påverka intervjuens innehåll (Alvehus, 2019 s. 86).

### 3.2 Datainsamlingsmetod

Genomförandet av studien kräver empiriska data som i sin tur kan användas för att dra slutsatser. Denna studiens primära datainsamlingsmetod genomfördes genom öppna intervjufrågor som utformats baserat på studiens syfte. För att utvinna så djupgående svar som möjligt blev det viktigt att intervjuerna i första hand var ansikte mot ansikte men på grund av långa avstånd användes även videobaserade intervjuer. Alvehus (2019 s. 85) berättar om hur intervjuer kan användas för att få reda på hur en person tänker och känner inför ett specifikt ämne och på så sätt komma åt hens åsikter, känslor samt tankar. Då huvudsaken med studien är att komma åt just de känslor och tankar som intervjupersonerna har blir valet av intervju självklart. Valet av intervjuer gjorde att det blev svårare att hitta personer som var villiga att delta i studien i jämförelse med om studien genomförts med enkäter men eftersom målet var att komma åt intervjupersonernas tankar och känslor var intervjun det bästa tillvägagångssättet.

### 3.3 Urval

Vad gäller urvalet fanns det riktlinjer att följa när man valde intervju som metod och det var att intervjumaterialet skulle motsvara cirka tio timmar. Intervjuer är en tidskrävande process inte bara på grund av genomförandet utan även på grund av den bearbetning som måste göras, därför kan inte antalet intervjupersoner vara för stort (Dalen , 2015 s. 58). Eftersom arbetet har som mål att utgöra individers åsikter och tankar kring den etablerade frågeställningen blev möjligheten att arbetet skulle kunna ligga till grund för någon större generalisering omöjlig. På grund av det togs beslutet att intervjua personer som jobbar med inköp. Eftersom målet är att få djupgående svar som är högst individualistiska så ansågs inte detta vara ett problem för detta arbete då arbetet aldrig skulle kunna vara en grund för undersökning av ett bredare fenomen.

Vid valet av intervjupersoner användes därför en av uppsatsskrivarnas kontaktnätverk som uppstått till följd av tidigare arbete som inköpare för att nå ut till en grupp inköpare, mängden intervjupersoner som var villiga att ställa upp landade på tre vilket inte räckte som tillräckligt empiriskt underlag för studien. Till följd av detta användes ytterligare ett kontaktnät med ursprung från tidigare gästföreläsningar vilket tillsammans med den förstnämnda gruppen gav en relativt stark grupp av nio intervjupersoner. Det finns en intervju som bryter urvalsgruppen och det är en intervjuperson som upptäcktes arbeta som säljare och inte som en inköpare, på grund av detta kunde inte delar av den intervjun användas för arbetet då svaren inte gick att jämföra med resterande intervjupersoner. De intervjuade hade ett åldersspann på 25 - 65 år vilket gör att studien inte blir vinklad åt någon specifik åldersgrupp. Ett större urval hade önskats men på grund av etiska övervägande som kommer att lyftas i 3.7 samt att vissa potentiella intervjupersoner som tillfrågades inte var villiga att delta i en intervju landade den slutliga mängden på nio personer med en snitt intervjutid på 41 minuter.

### 3.4 Genomförandet av intervjun

Inför intervjuerna skapades först och främst en intervjuguide som bestod av fyra huvudteman som alla intervjupersonerna fick prata om, beroende på de svar som intervjupersonerna gav hade potentiella följdfrågor skapats för att vidare kunna utvinna de känslor, tankar och åsikter som intervjupersonerna har. De fyra huvudfrågorna gällde deras karriär, rollen som inköpare, de



system och digitala verktyg som de arbetar i samt hur de tror framtiden ser ut för en inköpare. Utöver de fyra huvudfrågorna fanns det en större fråga som ställdes beroende på hur intervjupersonens karriär sett ut och det var hur deras arbete som inköpare sett ut på tidigare företag. Att inte alla deltagare fick samma frågor är något som kommer diskuteras mer i 3.6.

Inför intervjuerna etablerades roller för de två forskarna där den ena tog den primära intervjurollen med uppdraget att ställa frågorna som formats inför intervjuerna och kontinuerligt leda diskussionerna vidare, den andra forskaren tog därför på sig en roll av att mer noga fokusera på det intervjupersonen säger för att hitta följdfrågor. Intervjuerna öppnar med att intervjupersonerna får berätta om sina karriär, med hjälp av denna frågan blev det möjligt att veta vilka frågor som var aktuella för intervjupersonerna samt vilka frågor som inte var relevanta. Frågan gällande deras karriär gav en stor mängd bakgrund vilket gjorde det lättare att få intervjupersonen att öppna upp sig och berätta om sina tankar. De tre andra huvudfrågorna ställdes i en ordning baserad på hur konversationen såg ut. Därför är det viktigt att vara aktiv i lyssnandet och att arbeta i följdfrågor, något som uppnås genom att låta intervjupersonerna påverka konversationen och var den förs (Alvehus, 2019 s. 87).

Inför intervjuerna hade som tidigare nämnt en grupp frågor skapats vilket skulle ligga till underlag för att besvara den utsatta frågeställningen, utöver de frågorna som skapats inför intervjuerna fanns en medvetenhet att fler frågor kan finnas. På grund av detta var det viktigt att lyssna på det intervjupersonen säger för att kunna upptäcka fler frågor att ställa i de andra intervjuerna. I intervjun med intervjuperson (IP) 1 gick hen in på artificiell intelligens (AI) och hur detta kan komma att påverka rollen som inköpare. Till följd av intervjun bestämdes det därför att frågan om AI var väldigt viktig att ta upp i resterande intervjuer för att se hur de andra intervjupersonerna ställde sig till AI.

Målet med intervjuerna var att intervjupersonerna skulle känna sig bekväma och på så sätt dela med sig av sina känslor och upplevelser kring frågeställningen. Genomgående för alla förutom en av intervjuerna uppfattades intervjupersonerna som bekväma och villiga att dela med sig av vad de kände. Med IP9 upplevdes hen inte våga svara som hen ville, just vad detta beror på är svårt att precisera. Några saker som kan ha påverkat intervjupersonens svar är att hen inte var

bekvämt med forskarna, att hen inte var fullt övertygad om att svaren den gav skulle förbli anonyma, alternativt kan det bero på kulturella skillnader vilket lett till att hen svarat med företagets värderingar i fokus istället för sina egna. På grund av detta har IP9 svar använts mer restriktivt än resterande intervjupersoner.

Intervjuerna som hölls gav en stor mängd material som gick att applicera för att besvara frågeställningen, även fast det stämmer, så vid en reflektion som tog plats efter slutförandet av intervjuerna hade ännu mer fokus kunnats lägga på känslorna som upplevdes för att förstärka de resultat som framkom. En annan aspekt som initialt inte var planerad men som växte fram under intervjuerna är att intervjupersonerna beskrev väldigt mycket känslor kring digitalisering och inte bara automatisering vilket diskussionerna var planerade att handla om. På grund av sättet intervjupersonerna pratar om digitalisering och hur det påverkar rollen som inköpare blir även digitalisering i kombination med automatisering det som analyseras i studien.

### 3.5 Analysmetod

Denna studie åsyftar att undersöka de tankar, känslor och åsikter anställda som arbetar med inköp har. Detta för att skapa förståelse kring hur förändringar som sker till följd av automatisering av arbetsuppgifter genom automatiseringsverktyg och ett allt mer digitaliserat arbetssätt påverkar individer. För att analysen av denna studie ska bli genomförd på ett korrekt sätt har den genomförts med hjälp av Dalen (2015) och Alvehus (2019) vars böcker komplementerar varandra och ger en tydlig genomgång av hur en tematisk analys bör genomföras.

När väl intervjuerna transkriberades påbörjades kodandet av materialet för att identifiera var tyngdpunkten i materialet ligger (Dalen, 2015 s. 86). En stor del av analysen ligger också i att identifiera de områden som ett flertal av intervjupersonerna uttalat sig om då detta kan ge insikt i vad de viktiga temana är (Dalen, 2015 s. 86). Här pratar även Alvehus (2019 s. 115) om hur viktigt det är att sortera, reducera och argumentera, där det första steget är att sortera materialet i teman. Genomgående i det intervjumaterial som samlats in återkommer sex teman kopplade till känslorna som automatisering och digitalisering väcker, nämligen, oro, rädsla, stress, irritation, missnöje och gemenskap. I nästa steg nämner Alvehus (2019 s. 115) hur allt material inte går att

få med i den slutgiltiga texten och därav krävs reducering av materialet vilket görs genom att välja vad som kommer att gås in på mer detalj och vad som kommer att beskrivas mer övergripande. Sistnämnt berättar Alvehus (2019 s. 115) om hur analysen blir en del av argumentationen i studien, det är alltså baserat på hur man formulerat problemet som analysen i sin tur underbygger slutsatserna. Analysen av de valda temana presenteras genom att se över hur känslorna upplevs, detta betyder att de kan presenteras som att de upplevs, att de inte upplevs eller en kombination av båda.

### 3.6 Validiteten av studien

Valet av fenomenet automatisering av arbetsuppgifter grundade sig i ett intresse från forskarnas sida, intresset för automatisering kommer från tidigare arbeten som gjorts om automatiseringsverktyg. Det som var nytt för detta specifika arbetet var att undersöka hur de påverkade individerna faktiskt tänker kring fenomenet. Som tidigare nämnt i 3.3 var urvalet av intervjupersoner ett bekvämlighetsurval då en av forskarna sedan tidigare arbetat som inköpare. Av de nio som intervjuade var tre av intervjupersonerna före detta kollegor till en av forskarna, intervjuerna med de resterande sex intervjupersonerna uppkom genom kontakter men var inte någon som forskarna kände till sedan tidigare. Kontroll av subjektiviteten i forskningsupplägget går att uppnå genom att forska tillsammans med en annan person (Dalen, 2015 s. 117). Genom att forska som ett forskningspar går det på så sätt att upprätthålla en objektivitet även fast vissa intervjupersoner kändes till sedan tidigare.

Under intervjuerna visade sig en av intervjupersonerna arbeta som säljare och inte som inköpare. För att denna studien ska kunna användas för att skapa en generell uppfattning som i var fall går att dras för inköpare var intervjun med säljaren tvungen att användas i en mindre utsträckning då vissa av upplevelserna som angavs av informationen inte går att jämföra med de som angavs av inköparna.

Dalen (2015 s. 120) beskriver i sin bok hur en bör spela in intervjuerna på band för att få det bästa möjliga underlag för bearbetning, tolkning och analys. Alla nio intervjuer som tog plats för denna studie spelades därför in på band och har i efterhand transkriberats vilket gjort det möjligt att genomföra en genomgående analys av det intervjupersonerna sagt.

### 3.7 Etiska överväganden

Inför intervjuprocessen var de etiska överväganden av enorm vikt. Deltagarna i undersökningen har full rätt att självständigt bestämma om, hur länge och på vilka villkor de ska delta i (Dalen, 2015 s. 25). Detta informerades intervjupersonerna om inför intervjuerna vilket gav dem en chans att skapa sina egna krav som varierade från person till person. När förfrågan om intervju tog plats angavs information som skulle förklara vad syftet med intervjun var samt hur materialet skulle användas. Precis innan intervjun ställdes en öppen fråga om det fanns något som intervjupersonerna undrade över innan själva intervjun tog plats för att säkerställa att intervjupersonerna kände sig redo och bekväma med intervjun.

Uppgifterna om alla i en undersökning ska ske med konfidentialitet och de personuppgifter som förvaras ska förvaras på så sätt att ingen obehörig ska kunna ta del av dem (Dalen, 2015 s. 27). Först var det viktigt att säkerställa att intervjupersonerna inte hade några problem med att spelas in och det gjordes genom att fråga dem inför intervjun samt precis innan intervjun. Informationen spelades in och under transkriberingen säkerställdes det att ingen information som skulle kunna rubba intervjupersonernas identitet skrevs ner genom att ta bort företagsnamn samt bruket av IP istället för det faktiska namnet. Vidare har citaten som använts översatts till svenska för att återigen säkerställa att ingen ska kunna utgöra vem det är som sagt vad.

Eftersom intervjuerna handlade om intervjupersonernas känslor och tankar kring forskningsområdet blev anonymiteten av väldigt stor betydelse då det ansågs viktigt att intervjupersonerna skulle kunna vara öppna utan att informationen som de delat med sig av skulle kunna användas mot dem i andra sammanhang.

### 3.8 Presentation av intervjupersoner

INTERVJUPERSON	YRKESROLL
INTERVJUPERSON 1	Inköpare
INTERVJUPERSON 2	Säljare
INTERVJUPERSON 3	Inköpare
INTERVJUPERSON 4	Inköpare
INTERVJUPERSON 5	Inköpare
INTERVJUPERSON 6	Inköpare
INTERVJUPERSON 7	Inköpare
INTERVJUPERSON 8	Inköpare
INTERVJUPERSON 9	Inköpare

**Tabell 1.** Översikt över intervjupersoner och deras yrkesroll.

## 4.0 Resultat & Analys

I följande avsnitt presenteras ett resultat av det insamlade materialet från de genomförda intervjuerna med identifierade teman som tar sin grund i upplevelserna med tillhörande citat från intervjupersonerna. De teman som presenteras är de upplevda känslorna som identifierades under intervjuerna med fokus på de anställdas syn på automatisering och dess påverkan.

### 4.1 Implementering av automatisering på företag

Precis som Gulliksen & Göransson (2002, ss. 289-290) påvisat bekräftar flera av intervjupersonerna att det finns en önskan om att implementera automatisering på sin arbetsplats för att skapa en bättre arbetsmiljö. Samtidigt finns det en osäkerhet kring hur det kommer att påverka individen och dess arbetsuppgifter. Gulliksen & Göransson (2002, s. 170) menar att företag med fördel bör implementera automatiserade system för att gynna samtliga inblandade men hävdar att det är av största vikt att tillgodose användarnas perspektiv eftersom de är de som ska bruka det på daglig basis. Däremot tycks just denna del hamnat i skymundan. Flera av intervjupersonerna anser att automation på arbetsplatser är positivt men menar att det kan medföra flera problem i form av kommunikationsproblem eller bristande utbildning och väsentliga metoder och verktyg. Bland andra beskriver IP7 den dubbla påverkan som det medför.

*“De är väl varken enklare eller svårare än något annat. Jag har jobbat i ganska många olika affärssystem och de är ju typ likadana allihopa. Det finns en röd tråd i det och det kan gå vidare. Sen tror jag inte att vi utnyttjar systemen på rätt sätt ännu. Men jag hoppas att man kan få tid till att göra det.”*

IP7 beskriver de digitala verktygen som något positivt så länge det fungerar som utlovat men menar att systemen inte är utnyttjade till dess fulla potential. Vidare kommer en redogörelse för komplexiteten och de båda sidorna som automatisering medför att presenteras med utgångspunkt i de identifierade upplevelserna och känslorna som människor upplever.

## 4.2 Automatisering och människan

Den primära frågan i arbetet handlar till stor del om vilka känslor automatisering skapar. Det framgår att intervjupersonerna har flera åsikter kring automatisering och att det påverkar dem både positivt och negativt ur olika perspektiv. I samband med att nya teknologier implementerats på företag påvisas komplexiteten mellan den mänskliga upplevelsen och automatiseringen. Som tidigare nämnt ställer sig intervjupersonerna positivt till automatisering på arbetsplatsen och vittnar om att det ofta bidrar till snabbare processer och effektivare arbetsprestationer. Samtidigt är automatisering något som enligt Sandblad et al. (2019, ss. 17; 61; 154) sker i snabb fart och kan påverka de anställdas känslomässiga inställning, bland annat kan det medföra känslor som oro och rädsla, irritation och stress, missnöjdhet och känslor av gemenskap.

### 4.2.1 Den ökade upplevelsen av stress

Till följd av att automatisering införs på arbetsplatser ökar även arbetsbördan för flera av de anställda. Det framgick tydligt under intervjuerna att den ökade arbetsbördan var på grund av att de automatiserade systemen förväntas effektivisera arbetet som därmed bidrar till att de anställda förväntas hinna med fler arbetsuppgifter än tidigare. Detta diskuteras av Sandblad et al. (2019, s. 113) som menar att i takt med att mängden digitala verktyg ökar så ökar även ansträngningen och stressen hos de anställda. Vidare beskriver Sandblad et al. (2019, s. 98) att arbetsbördan och stressen ökar till följd av att antalet anställda minskar vilket är en följd av att företagen satsar på automatiserade system. IP6 tar upp ett exempel från sin tidigare arbetsplats där de implementerade ett nytt system och en kollega blev uppsagd, till följd av detta ökade IP6:s arbetsuppgifter som således blev på bekostnad av kvalitén på arbetet.

*“Vad jag gjorde extra... Det var egentligen mängden. När vi började så hade man sitt gäng leverantörer. De hanterar man på det viset. Man har tid till det. Första gången när någon slutade så var det en kollega som jag hade vid sidan av mig som fick gå. Då kallade de det för kompetensväxling. Då var det bara att ta hans leverantörer till och börja med så får vi se hur vi gör /.../ Men det blev på bekostnad av leverantörskontakter. Det blev mer på det viset. Det är sämre kvalitet kan man ju säga.”*

Detta säger Sandblad et al. (2019, ss 100-101) kan leda till stress då bristen på resurser och personalkompetens försvinner när anställda ersätts av automatiserade system. IP6 menar att kvaliteten på servicen blir sämre till följd av att arbetsbördan ökar och leverantörerna blir fler för de anställda. Den ökade användningen av digitala verktyg kan till följd av ökad arbetsbörda skapa en negativ effekt på den anställda i form av stress (Kaltenegger et al. 2020, s. 2; Rakovic et al. 2022, ss. 72-73; Sandblad et al. 2019, s. 97). IP1 identifierar likt IP6 att i samband med de automatiserade systemen tillkommer även fler arbetsuppgifter eftersom det idag går betydligt fortare att genomföra arbetet.

*“/...Här går det liksom undan hela tiden och man skriver fortare än blixten och ibland efteråt när man läser mailkonversationer så förstår man ju att ja men det är klart det har autokorrigerats, man har glömt ett ”inte” det går liksom så fort så att det finns risk för att det blir fel.”*

Detta har lett till att hen inte hunnit reflektera eller lägga tid på att säkerställa att arbetsuppgifterna är korrekt utförda. Detta lyfter även Sandblad et al. (2019, ss. 90; 98) som menar att om systemen försvårar eller stör arbetet kan det leda till att förståelsen blir sämre, detta bidrar till kompetensbrist och en ökad stress. IP3 hävdar, liksom IP1 och IP6, att utvecklingen har gått för fort fram, vilket medför uppenbara problem för inköpare.

*“Jag tycker att det går lite väl fort och att man ibland tar för stora kliv innan man har försäkrat sig om att systemen jobbar ihop och ibland så drar man igång utan att man har tänkt färdigt tror jag.”*

Rakovic et al. (2022, ss. 72-73) identifierar risker med att utvecklingen går fort fram men menar att okunskap och osäkerhet kan minska om transparens i företaget ökar. Vidare menar författarna att anställda kan ställa sig emot nya system på grund av vanor och preferenser. Detta kan i sin tur leda till ineffektiva arbeten då anställda gör som de är vana vid trots att arbetsuppgifterna ökar.

*“Det känns ofta som att man försöker få in det så fort som möjligt och att man inte förväntar sig att det ska vara några problem och sen helt plötsligt dyker de uppenbara problemen upp som oftast jag känner att inköpare förstår kommer bli ett problem.”*



IP1 beskriver de snabba processerna som en stor skillnad mot 20 år sedan när hen började sin karriär och menar att det administrativa jobbet förväntas effektivisera arbetsuppgifterna men ibland snarare bidrar till motsatsen, vilket har ökat arbetsbördan och stressen.

*“Ja, jag tror man förutsätter att man ska hinna mera, jag tror att man har en verklighetsuppfattning om att det administrativa hjälper till, men som jag sa i början så är min erfarenhet i stället att det ökar liksom ansvarsområdet. Om jag nu har digitala hjälpmedel eller stöd så tror man att det ska gå mycket fortare men det är inte alltid att det gör det för det tillkommer saker underifrån eller information eller saker du ska göra. Jag tror att man har en uppfattning om att det förenklar men det skapar istället ett behov.”*

IP1 menar att automatiseringen ska bidra till att förenkla arbetsuppgifter men antyder att den istället kan skapa extrauppgifter från flera håll. Enligt Colombo et al. (2023 s. 5) är automatiseringen något som ska tillföra ökad produktivitet och minskat administrativt arbete. Vilket enligt IP1 inte alltid är fallet.

Ett ytterligare stressmoment som identifieras är bristen på utbildning i de nyinförda systemen. De anställda erbjuds i de flesta fall begränsad utbildning och förväntas själva navigera sig igenom systemen. Gulliksen & Göransson (2002, ss. 170-171) menar att lyckade implementeringar bör innehålla utbildning, handledning och support för de anställda. IP5 vittnar om bristfälliga utbildningar i början av implementeringsfasen och menar att utbildningarna hölls vid fel tidpunkt och önskar att de pågick längre in under implementeringsfasen. IP7 delar den åsikten och menar också att fokuset låg på fel saker och att utbildningarna borde ha fokuserat på det praktiska och det som de anställda jobbar med på daglig basis. Vilket Gulliksen & Göransson (2002, ss. 170-171) beskriver kan uppstå vid implementeringen av IT-system och konsekvenserna det kan få på användbarheten av systemet. Vidare vittnade IP6 om utbildningar som inte bidrog med tillräcklig information om systemen.

*“Först fick vi de här interaktiva utbildningarna. Det var precis som att man gick igenom ett x antal steg. I en vanlig inköpsordning till exempel. Man kunde klicka runt och prova. Då sa vi till dem att vi vill ha lärarledd utbildning för att folk ska kunna fråga och prova. Vi fick inte tillgång*

*till själva systemet innan. Det var en kille som lärde oss på Teams. Han körde den här interaktiva utbildningen som vi redan hade gjort. Klickar ni här så klickar ni där. Så, färdigt. Nu kunde..., jag använde SAP förut, fast det var gamla SAP innan. Så jag kände igen mycket av det. Så därför blev jag inte rädd för att prova heller. Så jag testade och gick in. Sedan har jag visat det här nu för de andra. Jag håller ju en... Jag ska inte kalla det ett kurs. Jag håller ett SAP-möte varje vecka. Så ja, lite självläring och lite kurs.”*

IP6 tog eget initiativ att starta utbildningar på sin arbetsplats varje vecka för de anställda på grund av undermåliga utbildningar från företagets sida. Detta är ett tydligt exempel på hur automatisering kan tillföra extra arbetsuppgifter snarare än att minska dem till följd av automatiseringsverktyg och bristfälliga utbildningar. Enligt Rakovic et al. (2022, s. 72) är rätt kompetens och utbildning viktigt för att skapa en bra digital arbetsmiljö.

#### 4.2.2 Den minskade upplevelsen av stress

Som tidigare nämnt påverkar automatiseringens anställda på dubbla vis. En stor skillnad som IP1 beskriver är övergången från de manuella arbetsuppgifterna till de automatiserade arbetsuppgifterna då en inköpare för ungefär 20 år sedan hade långa listor på papper som idag är helt automatiserade. Denna övergång har enligt IP1 bidragit till snabbare processer och ett mer produktivt arbete då det innan tog längre tid att söka igenom olika orderrader. IP6 och IP3 har också lång erfarenhet inom branschen och menar att automatiseringen är en positiv förändring då det manuella arbetssättet gjorde att arbetsprocesserna tog längre tid.

*“Jag tror inte så länge innan jag började så skickade de orderarna på brev också. När de skickade ut ritningar till leverantörerna så var det i brev. Idag går det snabbare.”*

Tidigare arbetade inköpare med papper och penna och skickade ordrar på fax eller brev på posten, vilket innebar längre arbetsprocesser. IP4 ser också positivt på införande av automatiserade system som på lång sikt kan generera snabbare arbete och bättre precision gentemot kunder och leverantörer. Parasuraman & Riley (1997, s. 234) menar att automatiseringsverktyg ska bidra till förenklade arbetsuppgifter och således bidra till att anställda kan ägna sig åt mindre repetitiva processer och hantera arbetsuppgifter snabbare.

Vidare menar IP4 att de automatiserade systemen kan medföra att det blir lugnare på flera delar genomgående i företaget och att de slipper göra allt för ensidiga arbetsuppgifter och kan lägga mer tid på sådant som utvecklar företaget.

*“/... I stället för att orderna bara går in kommer det vara någon som faktiskt tittar på det. ”Är det görbart? Ja eller nej kanske”. Så jag tror att det kommer att vara betydligt mindre brandsläckning. Jag tror också att det kommer att leda till att det blir ännu lite lugnare på vissa delar. Men att man kanske kan lägga mer tid på det som i övrigt genererar mervärde eller utvecklar företaget.”*

Fortsättningsvis tror IP7 att förändringar som kan ske i rollen som inköpare framöver är positiva om de används på rätt sätt. Enligt Colombo et al. (2023 s. 5) är automatiseringssystem till för att minska tidskrävande arbetsuppgifter och öka aktiviteter som tillför mervärde. Detta är något som IP7 menar kommer att ske när systemen utnyttjas till sin fulla potential och således bidrar till att de anställda slipper utföra arbetsuppgifter som inte tillför värde utan kan fokusera på fler kunder och leverantörer.

*“Ja, jag tror att vi kommer kunna hamna på ett ställe där vi kan fokusera mycket på vad som kommer framåt istället för vad som är här och nu. För att slippa all den här manuella handpåläggningen som vi gör nu. Vilket kommer att gynna alla mycket mer i längden. Man kan se till att all data är rätt. Att vi har koll på vad som händer hos leverantörerna just nu. Nu har du kanske möjligheten att ha kontakt med fem stycken leverantörer, du vet vad som händer där. Men de andra, 15 eller 25 eller vad du nu har. Där får du bara hoppas på det bästa när det väl händer någonting.”*

Detta beskriver IP7 kan skapa värdet i längden, vilket i sin tur kan minska den stress som är förknippad med att vara oförberedd och oorganiserad inför stora order och förändringar.

*“/... Men i många andra fall så tror jag ändå att du kan fylla det tomrummet med mycket mer arbete som ger värde i längden, med kontakten med leverantören och kanske tweaka, göra en*

*forecast och liknande, bygga upp en bättre relation på det sättet där det inte behöver vara så rent operativt hela tiden.”*

Fortsättningsvis tycker IP4 att utvecklandet av systemen är bra som förhoppningsvis kan generera mervärde för dem själva och företaget i stort, så att de kan fokusera på arbetsuppgifter som inte enbart handlar om att släcka bränder. Många av intervjupersonerna identifierar flera arbetsuppgifter som att behöva släcka bränder eller att ligga steget bakom och behöva hantera arbetsuppgifter när skadan redan är skedd.

*“/... Så jag tror att det kommer att vara betydligt mindre brandsläckning. Jag tror också att det kommer att leda till att det blir ännu lite lugnare på vissa delar. Men att man kanske kan lägga mer tid på det som i övrigt genererar mervärde eller utvecklar företaget.”*

Enligt IP8 är automatiseringen något som ska kunna minska stressen och “brandsläckningen” till följd av transparens och större förståelse av de nya systemen.

*“Det hade varit underbart om det hade hanterat sig själv. Du hade tryckt på knappen några gånger om dagen och sen hade det bara genererat de här orderna som du själv ska tänka ut att den ska generera. Man hade inte behövt bry sig om det”.*

IP7 menar att det skulle vara positivt om automatiseringen kan bidra till att vissa arbetsuppgifter manövrerar sig själva.. Detta menar Colombo et al. (2023, s. 7) är något som kan öka en inköparens autonomi och kompetens genom att effektivisera processer och hantera mer information och resurser. Vidare menar IP4 att detta är en framtida utveckling som kan bidra till en positiv verkan på företaget och de anställda i stort.

*“Jag tror att vi kommer att ha betydligt mindre stress i att om vi skulle få in stora order så att de inte kommer att gå att möta kundens önskemål i leveransprecision och kvalitet, både i tid och antal. Mycket av det arbetet kommer redan att vara gjort /.../ Exempelvis om man ska byta produkter, att man kan göra det med mer kvalitet. Man kan sitta ner och ta sig tid och tänka igenom besluten och diskussionerna man har. Så jag ser fram emot den utvecklingen faktiskt.”*

IP4 tror att automatisering kan motverka den ökade stressen på arbetsuppgifter vilket på lång sikt även kan bidra till att kvalitén ökar och att de anställda dels får mer tid att fokusera på beslutfattandet och föra diskussioner som ökar kvaliteten i arbetet men även för sina leverantörer och kunder.

#### 4.2.3 Den ökade upplevelsen av irritation

En återkommande känsla som framkom hos intervjupersonerna var irritation över de ny implementerade systemen och den bristande utbildningsperioden under implementeringsfasen. Laumer et al. (2016, s. 329) belyser vikten av bra utbildning för de anställda för att minimera risken för problem och irritation. Som tidigare nämnt är detta även något som framkallar stress men upplevs även vara ett irritationsmoment. IP7 arbetar på ett företag där de nyligen implementerat ett nytt system där utbildningen var otillräcklig och bristfällig.

*“Så den utbildningen som tillhandahölls var kanske lite missriktad. Inte alls relevant för alla skulle jag säga. Kanske relevant för de som skulle vara super users /.../ Men för gemene man som egentligen bara ska kunna frisläppa en order eller bekräfta en order eller se hur du signalerar att någonting är försenat eller liknande. Nej, alltså det var ju... Vi ifrågasatte ju det väldigt.”*

IP7 menar att de fick lära sig saker som inte var relevant för de anställda där den grundliga utbildningen med de faktiska arbetsuppgifterna av systemet uteblev. Enligt Sandblad et al. (2019, s. 167) är själva införandet och anpassningen av systemet ibland lika resurskrävande som ett systemutvecklingsprojekt och menar att till följd av sämre anpassning till användarna kan irritationen och stressen öka.

Vidare beskriver IP5 gånger då hen snarare tycker att systemen försvårar arbetet och bidrar till sämre effektivitet då de nyligen implementerat ett nytt affärssystem. IP5 menar att systemet faktiskt kräver mer manuellt arbete än tidigare då de måste bekräfta ordrar en och en, detta var något som inte behövdes göra tidigare vilket har skapat stor irritation på arbetsplatsen. Detta går att koppla till det Sandblad et al. (2019, s. 90) skriver kring hur förändringar kan bidra till att systemen försvårar eller stör de anställdas arbete. IP5 beskriver systemet som överbelastat och

trögt som kräver tid och mer utbildning av personal innan det kan bli bra. Enligt Murphy (2023, ss. 147- 148) är det viktigt att företag involverar och motiverar de anställda att lära sig den nya tekniken för att generera mer värdeskapande aktiviteter. Enligt IP7 är systemet som implementeras snarare något som bidrar till ett mindre proaktivt arbetssätt och påstår att systemet gör att de ofta hamnar ett steg bakom. Detta är exempel där företag och beslutsfattare misslyckats med att utbilda och motivera anställda.

*“Hade man sluppit sitta och knappa sig fram och tillbaka för att ändra datum eller bekräfta något som inte går att bekräfta för att den är låst mot något annat datum /.../ Då hade vi kunnat jobba betydligt mer proaktivt och bara se vad vi behöver sen eller vad vi gör just nu.”*

Enligt Sandblad et al. (2019, s. 104) är system som inte är utvecklade efter människans naturliga sätt att hantera olika arbetsuppgifter till följd av sämre utformade system något som bland annat kan skapa irritation och motvilja. Vilket går att identifiera i föregående citat.

#### 4.2.4 Den minskade upplevelsen av irritation

En intervjuperson som stod ut från de övriga var IP9 som ställdes positivt till utbildningen på hens arbetsplats och menade att de fick tillgång till flera utbildningar, material och personal som kunde hjälpa de anställda att navigera sig i systemen.

*"Nej, det är inte min erfarenhet eftersom vi har en typ av SharePoint som fungerar som en intern webbplats där vi har all information vi behöver för att lära oss steg för steg, och du kan enkelt hitta och navigera den. Om du vill veta mer finns det många personer som kan hjälpa dig att lära dig processen och stegen och all information du behöver, vilket är riktigt bra att vi har i företaget."*

IP9 menar att det finns tillgång på flera ställen till utbildning av systemen och att det var enkelt att ta del av informationen och således navigera i det. Enligt Gulliksen & Göransson (2002, s. 170) kan utbildning av automatiseringssystemen innehålla allt från support, handböcker eller annan typ av dokumentation som ska finnas tillgänglig för användarna. Vilket enligt IP9 finns att tillgå på arbetsplatsen.

Trots att det finns flera utmaningar menar IP6 att automatiseringen kommer att fungera bättre när personalen kan utnyttja den fulla potentialen i systemet. Genom att investera i utbildning och kompetensutveckling för anställda kan organisationer säkerställa att medarbetarna inte bara förstår hur systemen fungerar, utan också hur de bäst kan användas för att förbättra arbetsprocesser och effektivitet.

*“/...det kanske blir bra, när den är inkört, men hur lång tid tar det, det vet ingen. Vi har ju den ett och ett halv år, så kanske ett år till ska vi anpassa den till vår verksamhet, men vi får väl se hur det blir.”*

IP6 betonar att när personalen känner sig trygg och kompetent i att använda de nya teknologierna, ökar deras förmåga att identifiera och genomföra förbättringar, vilket leder till högre produktivitet och bättre resultat för företaget. IP6 tror att en välutbildad personalstyrka kan bidra till att minimera initiala frustrationsmoment och motstånd, vilket gör övergången till automatiserade processer smidigare och mer framgångsrik.

#### 4.2.5 Den ökade upplevelsen av oro & rädsla

Till följd av hur automatisering har påverkat inköpsrollen under deras karriärer ställdes frågan om de känner någon oro för att bli ersatta av automatiserade system och så småningom bli av med jobbet. Mohammed (2024, s. 938) lyfter i sin artikel att införandet av automatiseringsverktyg på arbetsplatser kan leda till att människor förlorar sina jobb. Detta kan skapa en potentiell hotbild vilket kan bidra till att anställda blir oroliga över att bli av med jobbet. Detta menar även Parr (2022, s. 359) är en anledning till att anställda bildar en negativ syn på automatisering och menar att det är viktigt att fokusera på de möjligheter som automation för med sig. Däremot såg de flesta intervjupersonerna inte automatiseringen som ett hot inom snar framtid och menade att den mänskliga faktorn spelar en avgörande roll för en inköpare. Detta var ett intressant fynd då tidigare forskning pekar på att de flesta anställda känner oro och rädsla över att bli ersatta.

*“Du tar ju bort den här formen av fysiska kontakten. Det är viktigt att det faktiskt är människor som gör det här jobbet och inte andra.”*

IP7 och IP5 har liknande svar när frågan ställs och poängterar den mänskliga faktorn som avgörande vid leverantörskontakter och andra arbetsuppgifter där en människa med hjälp av sina erfarenheter utför arbetet bättre än systemen. Däremot påstår IP7 att framtiden är oviss och med tanke på den snabba utvecklingen finns det risk för det i framtiden.

*“Men vi som människor som har jobbat med detta ser ju att det här är återkommande. Jag vet varför jag ska senarelägga denna. Men jag vet också att det inte är lönt att senarelägga den. För att nästa månad uppdaterar vi prognoserna och då kommer vi få in nya på detta. /.../ Det här kan aldrig ett system, just i dagens läge i alla fall, lära sig. Framåt, absolut.”*

Flera av de som intervjuats i denna studie besitter en lång arbetslivserfarenhet inom inköp och flera av intervjupersonerna vittnar även om tydliga förändringar i yrket till följd av digitalisering och automaringens framfart. En återkommande kommentar var att de förändringarna som skett kommer att bli fler och utvecklas ännu mer. IP1 menar att i jämförelse med hur det var för 20 år sedan har inköpsavdelningarna minskat på antalet anställda och menar att detta beror på automatiseringens framväxt som redan tagit bort mycket administrativt arbete som tidigare gjordes med penna och papper.

*“Ja, men det skulle jag nog säga, vi var mycket fler då på grund av att vi på den tiden satt med listor och gjorde liksom analys hur mycket vi skulle behöva köpa in, idag får du ju det, du får ju en prognos, det hade vi ju inte då. På så sätt var vi ju många fler.”*

IP3 vittnar om samma sak och ser en ökad förändring i antal anställda på arbetsplatsen i jämförelse med flera år sedan. Detta menar Colombo et al. (2023, ss. 1-2) är en följd av den marknadsledande positionen inköpsrollen har och därför krävs automatisering av flera arbetsuppgifter. IP3 ser att dessa förändringar således kan komma att förändra yrket i stort och göra att inköpsrollen ser helt annorlunda ut om bara några år. Då AI eller helt automatiserade system kommer att förändra delar av arbetsprocesserna. IP1 ser dessa förändringar på liknande sätt och menar inte att inköpsjobb nödvändigtvis kommer att försvinna, däremot ser



intervjupersonen en möjlig förändring av arbetsuppgifterna samt att delar helt eller delvis kan ersättas av automatiserade system.

*“Ja, det är bara andra typer utav jobb. Rollen kan ju förändras med tiden. Det som jag saknar med digitaliseringen och som fick såklart en extra knuff på grund av pandemin men också lågkonjunkturen som vi har varit i det är det här personliga mötet. /.../ Som jag faktiskt känner att, om vi tar bort det då tror jag att vi har förlorat väldigt mycket när det gäller att förhandla och jag tror inte att det är en bra väg.”*

Den mänskliga faktorn är en återkommande analys från flera av intervjupersonerna som menar att det är nödvändigt att ha kvar den aspekten i inköpsrollen för att inte förlora kompetensen en människa besitter. Detta identifierar även Lichtenthaler (2020, s. 43) och menar att människor föredrar att arbeta med människor snarare än robotar eller virtuella kollegor.

IP2 lyfte en aspekt gällande den yrkesstolthet individer som har jobbat inom en bransch över en längre period byggt upp och hur den till följd av ny teknologi blivit föråldrad. Parr (2022, ss. 366-367) beskriver detta och menar att automation kan leda till en känsla av förlorad kontroll och att vital erfarenhet förlorar sitt värde, detta skapar känslor av frustration och maktlöshet vilket bidrar till en försämrad bild av automatisering.

*“...det skiftet som har skett, framför allt inom intralogistik, alltså lager, det är ju att det har blivit mycket lättare och dummare, allting du gör. Jag kan säga så att för 20 år sedan så visste nog varenda operatör som plockade ihop och färdigställde eller en chaufför, de visste under tiden de jobbade med ordern vem som ska få det här. Ett tydligt exempel är när jag jobbade på [företag], då visste man att ”ja men det här är till [företag], de ska inte ha 43 pallar filmjolk, det är helt omöjligt, då kunde man upptäcka sådana fel och det var någonting som upplevdes som lite yrkesstolthet för dem.”*

IP2 menar att den äldre generationen ibland har svårare att anpassa sig till nya arbetsprocesser. Parr (2022, ss. 366-367) lyfter även detta och menar att för många arbetstagare innebär automatisering nya sätt att hantera etablerade arbetsrutiner samt att anpassa sig till nya processer

kan vara en utmaning vilket möts av motstånd i form av bristande motivation och acceptans gentemot automatisering och dess fördelar.

*“/..Det var faktiskt någonting som jag upplevde ute i branschen då att det skavde enormt mycket för den äldre generationen. Dom var inte de snabbaste längre men dom visste. Och det tyckte dom var jättejobbigt när de inte längre fick göra det. Och det kan jag helt och hållet förstå, och det är faktiskt ett tydligt exempel på när det kan slå åt andra hållet...”*

Detta lyfter även Strich et al. (2021, s. 306) som hävdar att automatiserade system kan ge konsekvensen att anställda tappar betydande kompetens och erfarenhet som tidigare varit relevant för arbetet. IP2 ser detta som en utmaning för företag att tillhandahålla vid nya implementerade system.

#### 4.2.6 Den minskade upplevelsen av oro & rädsla

Däremot upplevs inte automatisering enbart skapa oro och rädsla utan det identifieras även en del minskade upplevelser av oro och rädsla då det kan minska arbetsbördan för de anställda vilket gör att de kan lägga tid och energi på arbetsuppgifter som genererar mervärde. IP9 menar att bland annat AI kan förbättra vissa processer men kan också medföra fler eller förändrade arbetsuppgifter. Detta går att koppla till det som Nakamura & Zeira (2023, ss. 16-17) diskuterar i sin artikel om hur automatisering kan vara tvåsidigt och identifierar likt intervjupersonerna att automatisering i vissa fall snarare kan leda till en ökning av antalet arbetsuppgifter och i andra fall fler jobb.

*"Ja, jag tror att de största trenderna nuförtiden är artificiell intelligens och särskilt dataanalys, som kan hjälpa mycket under processen. Om man använder korrekt data i systemet kan det förbättras avsevärt."*

IP7 menar liksom IP9 att utvecklingen av automatiserade system gör att man kan undvika att lägga stora mängder tid på att lära sig processerna vilket gör det möjligt att lägga mer tid på andra värdeskapande aspekter.

#### 4.2.7 Den ökade upplevelsen av missnöje

En ytterligare identifierad upplevelse hos intervjupersonerna var känslan av missnöje. Det fanns en konsensus hos samtliga intervjupersoner att implementeringen av automatiserade verktyg ofta inte fungerar som förväntat eller utlovat vilket i flera fall ledde till missnöje. Gulliksen & Göransson (2002, s. 218) menar att det är nödvändigt att tillgodose användarnas perspektiv i systemutvecklingen och är av stor betydelse för att skapa fungerande system som de anställda ska kunna använda och navigera i. IP1 vittnar om huruvida systemen och användarvänligheten inte är anpassade efter de anställda och menar att systemen i många fall är utvecklade efter en systemvetares kompetens och menar att det snarare behövs en beteendevetare för att korrekt anpassa systemen till användarna.

*“Jag har gjort en reflektion när jag byggde e-butik när jag jobbade med film, jag var projektledare för det när vi byggde e-butik, jätteroligt. Det var inte min hemmaplan men jag lärde mig jättemycket, det var utav våra IT-människor det var liksom , du vet, kundkorgen ska ligga till höger, för mycket rött eller för mycket bilder får man inte ha för då tyngde det. Då var det så, när man gick in, eller fortfarande är det väl så, om inte kundkorgen ligger högst upp till höger då blir jag helt, hur fan tänkte de här nu då? Det är liksom, så då fanns det ett mönster, då var det väl en beteendevetare som sa ”aa men kunden kommer leta här eller detta fångar kunden” det finns inte när man bygger affärssystem, så man skulle behöva en beteendevetare, utan du har en systemutvecklare men inte en beteendevetare eller en UX som sitter och liksom, amen användaren kommer att leta här, eller användaren kommer att söka på det här sättet, eller användaren behöver se det här. Detta tror jag man helt har missat när det gäller system.”*

En liknande upplevelse har även IP3 som anser att systemen ofta är svåra och inte särskilt användarvänliga vilket i flera fall kan leda till missnöje hos anställda. IP3 vittnar likt IP1 om de komplicerade systemen som anställda behöver anpassa sig efter. Denna typ av problem lyfter även Sandblad et al. (2019, ss. 33;102) och menar att det är viktigt att skapa trivsamma digitala miljöer som annars kan leda till att anställda inte accepterar nya implementeringar vilket skapar missnöje. IP3 menar att flera system dras igång samtidigt utan någon egentlig kontroll över hur läget ser ut.

*“Det är inte alltid helt lätt och så som vi pratade om tidigare, det ska dras igång så många system och det är inte alltid kollat så att det verkligen fungerar och ibland tidigare faktiskt så var systemen som vi hade kunde till och med programmerare här ha gjort det vi skulle använda, och nu köper vi stora drakar till system som vi med då måste anpassa oss till.”*

En ytterligare faktor till att de anställda är missnöjda med systemen är att rollen har förändrats och gått från att vara mer praktiskt till en mer administrativ roll. Flera vittnar att systemen kräver att anställda anpassar sig efter det och inte tvärtom, vilket kräver mer administrerade arbetsuppgifter än tidigare.

*“Men det som jag ändå uppskattar med mitt förra jobb och det kanske som jag är som person, det var betydligt mer hands on. Där satt jag ovanpå lagret och nu har vi våra lager utbredda i resten av världen. Jag ser aldrig produkterna. Så där på mitt förra var det kul på så sätt att jag kunde lägga en order på måndag. Sen kunde jag se den lastas av lastbilen på fredag. För och sen göra samma sak. Allt som eventuellt gick fel, om vi fick fel produkter eller något var trasigt. Allt sånt fick jag tillbaka och så fick jag ta det till i varandra och så vidare. Så den delen kan jag titta tillbaka på och sakna lite grann.”*

IP8 beskriver hens tidigare arbetsuppgifter på den tidigare arbetsplatsen som mer “hands on” och menar att övergången från det praktiska till det administrativa är något som hen tycker är en sämre utveckling. IP8 menar att en kombination av dessa två skulle vara mer tillfredsställande och skulle bidra till att anställda får bättre koll på produkterna. Vilket även IP4 upplevt och hävdar att den här utvecklingen har skett till följd av globaliseringen och att företagen vill expandera på marknaden.

#### 4.2.7 Den minskade upplevelsen av missnöje

Samtidigt anser flera av intervjupersonerna att rollen förändras faktiskt är något positivt och hoppas på att se en förändring med hjälp av automatiserade system som ska hjälpa dem att bli av med flera administrativa arbetsuppgifter. En förändring av arbetsuppgifter är nödvändigtvis inte sämre, så länge det bidrar till värde för den anställda menar IP4.

*“En sån sak som kommunikation är alltid viktigt. Framför allt när man har ett stort företag med olika funktioner eller avdelningar som är beroende av varandra. Så en sån sak hade varit väldigt bra om man bara kunde lösa all form av kommunikationsproblematik där någon inte fått info i tid som skulle haft den.”*

Enligt Colombo et al. (2023 s. 11) har inköpsrollen förändrats och kommer antagligen att fortsätta göra det till följd av automatiseringen. Däremot kan det även skapa arbetstillfällen och nya arbetsuppgifter, vilket är den andra sidan av automatiseringen påverkan.

#### 4.2.8 Gemenskap på arbetsplatsen

En tydlig förändring som identifieras av samtliga intervjupersoner är antalet arbetsdagar som görs hemifrån. Flera av intervjupersonerna ser en sådan förändring som positiv men menar samtidigt att det är viktigt att träffa sina kollegor några gånger i veckan. Dels för den sociala biten, vilket de anser ökar den psykosociala hälsan men även för att det är enklare att kommunicera problem eller tips med sina kollegor i verkligheten än över Teams. IP8 vittnar om att de flesta på arbetsplatsen utnyttjar det facto att de kan arbeta hemifrån men menar att det påverkar flera faktorer, däribland den psykiska hälsan.

*“Vi jobbar mycket med gruppdynamik, psykosocial hälsa och så vidare. Jag skulle säga att det är bättre när man är på plats”.*

En studie gjord av Rakovic et al. (2022, s. 73) talar om hur automatisering på arbetsplatsen kan innebära att fler jobbar hemifrån vilket bidrar till minskade möjligheter för anställda att fysiskt kommunicera med varandra vilket kan leda till en känsla av isolering och brist på gemenskap. Samtidigt beskriver IP7 erfarenheter från pandemin där allt arbete gjordes hemifrån. Rakovic et al. (2022, ss. 70-71) menar att jobba hemifrån kan medföra effektivare och mer flexibla arbeten, vilket IP7 menar skedde under hens upplärningsperiod då hen kunde arbeta mer effektivt och ostört.

*“/...Men just upplärningen skulle jag säga var att det funkade för min del. För att jag hade tid att sitta i min ensamhet och fokusera på detta och inte behövde springa runt och kanske lära mig*

*att hitta i byggnaderna. Då fick man ta det sen när man väl hade fått snurr på systemet och på ens dagliga arbetsuppgifter. Då kunde man ta in allt det andra mycket lättare, tycker jag.”*

IP6 nämner bland annat att möjligheten att arbeta hemifrån är en positiv utveckling och ser flera möjligheter i det, såsom att arbeta mer globalt och möjligheten till att flytta utomlands men samtidigt kunna behålla jobbet. Samtidigt menar IP6 att hen inte skulle vilja jobba 100 procent hemifrån och ser hens nuvarande arbetssituation som en bra lösning.

*“Nej, jag har ju tänkt på om man skulle flytta utomlands någon gång. Det är väl kanon om man kunde ha jobbet hemifrån då, men som det är nu..., jag har ju en timme hit med tåg, så det går rätt fort ändå. Så nej, jag tycker det är okej då. 50 procent är ju en ganska bra lösning.”*

IP6 anser att alternativet att jobba hemifrån är bra men det är även viktigt att arbeta på plats för att skapa en känsla av gemenskap och få en samhörighet till sina kollegor.

### 4.3 Sammanfattning av resultat & analys

Sammanfattningsvis visar den här studien på den dubbla sidan som automatiseringen för med sig. Flera av intervjupersonerna anser att implementeringen av automatiseringsverktyg på företag bidrar till flera fördelar såsom snabbare arbetsprocesser eller mindre manuellt arbete. Däremot menar flera av intervjupersonerna även att det för med sig flera brister, dels i hur företagen hanterar implementeringsfasen med undermålig utbildning men även hur systemen faktiskt presterar.

Som tidigare nämnt har befintlig forskning konstaterat att anställda känner oro och rädsla över att bli ersatt av automatisering, detta visar däremot inte denna undersökning. Intervjupersonerna betraktar det som en framtida utveckling men att det idag fortfarande krävs en mänsklig faktor i arbetsuppgifterna. Vidare identifierar inköpare upplevelsen av förlorad expertis och yrkesstolthet då automatiserade system förändrar delar av arbetet vilket lämnar dem med en känsla av oro och rädsla.

## 5.0 Diskussion

Automatisering har länge varit en central del av teknologisk utveckling och har på senare tid blivit alltmer etablerad. Medan automatisering ska bidra till ökad produktivitet och minskning av repetitiva arbetsprocesser, har dess påverkan på anställda bildat en debatt. Diskussionen som förts har framförallt fokuserat på både de potentiella fördelarna och nackdelarna som automatisering kan medföra för arbeten. En viktig aspekt att ha i beaktning är automatiseringens faktiska påverkan på arbetsuppgifter och roller. Automatisering har visat sig bidra till att eliminera mycket manuellt och upprepade arbetsuppgifter, vilket kan innebära frigörande av tid och resurser för anställda att fokusera på värdeskapande arbetsuppgifter. Å andra sidan kan en sådan implementering också innebära att jobb blir överflödiga eller att kraven för vissa befattningar förändras, vilket kan leda till förändringar i arbetsuppgifter och en osäkerhet bland arbetstagarna.

Trots att automatisering är menat att eliminera repetitiva arbetsprocesser för de anställda identifierade studien områden där automation faktiskt inneburit extraarbete vilket för de som intervjuats väckt känslor av stress, irritation och missnöje. Det intervjupersonerna berättade var snarare att arbetsuppgifterna ökade, dels då de förväntades utföra arbetet fortare men även då systemen inte alltid fungerade, vilket i sin tur skapade extraarbete. En konsekvens av den ökade arbetsmängden var att kvaliteten på deras arbete blev sämre på grund av tidsbrist, detta skapade en känsla av missnöje. Intervjupersonerna är medvetna om att automatiseringsverktygen är till för att underlätta deras arbete men då de inte känner att detta alltid uppnås minskar acceptansen för de nya systemen. En annan faktor som skapade stress och irritation för intervjupersonerna var implementeringen av nya system och hur den ofta introducerades med en utbildning som de ansåg var bristande, detta stämmer överens med den tidigare forskning som gjorts inom området.

Tidigare forskning pekar mot att automatisering av arbetsuppgifter ses som en hotbild för de anställda och kan skapa en känsla av oro och rädsla för att bli av med jobbet. Genom intervjuerna med de nio intervjupersonerna som tog plats i studien upptäcktes däremot inga sådana känslor men kunde se en möjlighet för det i framtiden. Intervjupersonerna kan se att rollen som inköpare förändras till följd av automatiseringen då framtiden är oviss och att det är svårt att veta vilka

teknologiska innovationer som finns runt hörnet. Intervjupersonerna gör det tydligt att de fortfarande ser ett värde i arbetet de utför som de menar att en robot inte kan göra. Vidare såg de även positivt på möjligheterna med automatisering då detta kunde innebära att de blev av med repetitiva och administrativa arbetsuppgifter, vilket är en av anledningarna till att automation finns och integreras i företag.

Tidigare forskning menar att sociala utbyten är väsentligt för välbefinnandet på arbetsplatser. Till följd av den nya tekniken medför detta att flera anställda arbetar hemifrån och missar den sociala delen. Intervjupersonerna identifierar samma sak och menar att det är viktigt att ta del av gemenskapen på arbetsplatsen för att öka den psykosociala arbetsmiljön. Flera intervju personer berättar att de arbetar hemifrån några dagar i veckan men ser positivt på att komma till kontoret och möta sina kollegor.

## 6.0 Slutsats

Syftet med den här studien var att undersöka inköpsanställdas syn på automatisering i företag och hur de påverkas av det. Till följd av att vi idag befinner oss i den så kallade fjärde industriella revolutionen är det här fenomenet väsentligt att undersöka. Dels för att ta hänsyn till de känslor som användarna upplever med automatiseringsverktygen men även för att kunna bidra med väsentlig information för de företag som ska implementera verktygen.

Tidigare forskning har primärt fokuserat på om AI och robotar kan ersätta mänskligt arbete och menar att detta är något som redan tagit över flera industrier. Det brister kvalitativ forskning på de anställdas syn på fenomenet men den forskning som finns menar att de anställda känner oro och rädsla över att bli ersatta och så småningom bli av med jobbet. Genom att studera de anställdas åsikter på inköpsavdelningen med djupgående intervjuer har å andra sidan en annan upplevelse identifierats hos de anställda. I den här studien visar det sig att intervju personerna inte alls känner oro och rädsla över att bli ersatta utan menar snarare att automatiseringsverktygen kan skapa fler jobb eller nya arbetsuppgifter och ser då positivt på implementeringen. Däremot finns det flera faktorer som bidrar till att de å andra sidan finner verktygen som ett irritations- och stressmoment då de inte alltid fungerar som det ska och att arbetsuppgifterna snarare ökar till



följd av automatiseringen. Den generella uppfattningen som tagit plats i tidigare studier gällande automation och hur den skapar rädsla och oro delar inte denna studie. Här upptäcks det snarare att sättet anställda ställer sig till automatisering är högst individuellt och beror även på hur företag har gått tillväga med implementeringen av de nya teknologierna, framförallt i utbildningsfasen.

Genom att studera de anställdas känslor och åsikter på inköpsavdelningen kan ytterligare kunskap tillföras om faktorerna som kan påverka teknikens framtida möjligheter och påverkan för att förstå den mänskliga dimensionen i teknikutveckling. Företag och beslutsfattare kan använda dessa insikter för att vägleda beslut och åtgärder vid implementering av automatisering. På samma sätt kan både nuvarande och framtida forskning inom området dra nytta av olika perspektiv och nya aspekter av fenomenet.

## 7.0 Framtida forskning

Vidare expansion av detta forskningsområde behövs för att fullt förstå påverkan som automation har. Denna studie ger insikt i hur automation uppfattas på en inköpsavdelning men lämnar mycket att önska för andra viktiga avdelningar. Därför anses en fortsatt forskning inom automation och dess påverkan på olika avdelningar väsentlig för att motverka den typ av problem som konstaterats av inköpare.

Vidare så hade denna forskning kunnat ligga till underlag för att skapa en studie för hur organisationer på bättre sätt kan implementera automatiseringsverktyg utan att de bekymmer som lyfts blir problematiska.

## 8.0 Källförteckning

Aisa, R., Cabeza, J., & Martin, J. (2023). Automation and aging: The impact on older workers in the workforce. *The Journal of the Economics of Ageing*, 26. <https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.1016/j.jeoa.2023.100476>

Alvehus, J. (2019). *Skriva uppsats med kvalitativ metod : en handbok* (Upplaga 2). Liber.

Card, D., & Nelson, C. (2019). How automation and digital disruption are shaping the workforce of the future. *Strategic HR Review*, 18(6), 242–245. <https://doi.org/10.1108/SHR-08-2019-0067>

Chen, F., & Li, R. (2024). Improvement and Replacement: The Dual Impact of Automation on Employees' Job Satisfaction. *Systems*, 12(2), 46. <https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.3390/systems12020046>

Colombo, J., Boffelli, A., Kalchschmidt, M., & Legenvre, H. (2023). Navigating the socio-technical impacts of purchasing digitalisation: A multiple-case study. *Journal of Purchasing & Supply Management*, 29(3), N.PAG. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2023.100849>

Dalen, M. (2015). *Intervju som metod* (2., utök. uppl.). Gleerups utbildning.

Dorsey, E. (2022). Income Inequality, Job Polarization, and the Redistributive Power of Antitrust. *George Mason Law Review*, 29(4), 1019–1086.

Ek, Irene & Ek, Thomas. (2020). *Digitalisering av företag*. Studentlitteratur AB, Lund. [174 sid. ISBN 9789144123738]

Gangoda, A., Cobb, K., & Krasley, S. (2023). AI digitalisation and automation of the apparel industry and human workforce skills. *International Journal of Fashion Design, Technology and Education*, 16(3), 319-329–329. <https://doi.org/10.1080/17543266.2023.2209589>

Goethals, F., & Ziegelmayer, J. L. (2022). Anxiety buffers and the threat of extreme automation: a terror management theory perspective. *Information Technology & People*, 35(1), 96–118. <https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.1108/ITP-06-2019-0304>

Gulliksen, J., & Göransson, B. (2002). *Användarcentrerad systemdesign* (1 uppl.). Studentlitteratur

Hofmann, P., Samp, C., & Urbach, N. (2020). Robotic process automation. *Electronic Markets: The International Journal on Networked Business*, 30(1), 99–106. <https://doi.org/10.1007/s12525-019-00365-8>

Kaltenegger, H. C., Becker, L., Rohleder, N., Nowak, D., & Weigl, M. (2020). Association of working conditions including digital technology use and systemic inflammation among employees: study protocol for a systematic review. *Systematic Reviews*, 9(1). <https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.1186/s13643-020-01463-x>

Laumer, S., Maier, C., Eckhardt, A., & Weitzel, T. (2016). Work routines as an object of resistance during information systems implementations: theoretical foundation and empirical evidence. *European Journal of Information Systems*, 25(4), 317–343. <https://doi.org/10.1057/ejis.2016.1>

Lichtenthaler, U. (2020). Extremes of acceptance: employee attitudes toward artificial intelligence. *Journal of Business Strategy*, 41(5), 39–45. <https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.1108/JBS-12-2018-0204>

Mirvis, P. H., Sales, A. L., & Hackett, E. J. (1991). The Implementation and Adoption of New Technology in Organizations: The Impact on Work, People, and Culture. *Human Resource Management*, 30(1), 113–139. <https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.1002/hrm.3930300107>

Mohammed Saad Obaid. (2024). Navigating digital transformation in accounting system: Challenges and opportunities. *International Journal of Data and Network Science*, 8(2), 935–946. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.12.013>

Murphy, L. (2023). The age of automation: what skills do employees need to stay relevant? *Strategic HR Review*, 22(5), 146–150. <https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.1108/SHR-05-2023-0030>

Nakamura, H., & Zeira, J. (2023). Automation and unemployment: help is on the way. *Journal of Economic Growth*, 1–36. <https://doi.org/10.1007/s10887-023-09233-9>

Nam, K., Dutt, C. S., Chathoth, P., Daghfous, A., & Khan, M. S. (2021). The adoption of artificial intelligence and robotics in the hotel industry: prospects and challenges. *Electron Markets*, 31, 553–574. <https://doi.org/10.1007/s12525-020-00442-3>

Parasuraman, R., & Riley, V. (1997). Humans and automation: use, misuse, disuse, abuse. *Human Factors*, 39(2), 230–253.

Parr, T. (2022). Automation, unemployment, and insurance. *Ethics & Information Technology*, 24(3), 1–11. <https://doi.org/10.1007/s10676-022-09639-w>

Parschau, C., & Hauge, J. (2020). Is automation stealing manufacturing jobs? Evidence from South Africa's apparel industry. *Geoforum*, 115, 120–131. <https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.1016/j.geoforum.2020.07.002>

Princes, E., Hidayat, D., Eni, Y., & Kesuma, A. E. (2024). Navigating Digital Transformation Challenges: An Exploration of Employee Attitudes, Expectations, and Support. 2024 18th *International Conference on Ubiquitous Information Management and Communication (IMCOM)*, Ubiquitous Information Management and Communication (IMCOM), 2024 18th *International Conference On*, 1–7. <https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.1109/IMCOM60618.2024.10418275>

Raković, Lazar, Sakal Marton, & Matković Predrag. (2022). Digital workplace: Advantages and challenges. *Anali Ekonomskog Fakulteta u Subotici*, 2022(47), 65–78. <https://doi.org/10.5937/AnEkSub2247065R>

Sandblad , B. o.a., 2019. Digitaliseringen och arbetsmiljön. Lund: Författarna & Studentlitteratur AB.

Schwabe, H., & Castellacci, F. (2020). Automation, workers' skills and job satisfaction. *PLoS ONE*, 15(11), 1–26. <https://doi-org.ludwig.lub.lu.se/10.1371/journal.pone.0242929>

Strich, F., Mayer, A.-S., & Fiedler, M. (2021). What Do I Do in a World of Artificial Intelligence? Investigating the Impact of Substitutive Decision-Making AI Systems on Employees' Professional Role Identity. *Journal of the Association for Information Systems*, 22(2), 304–324. <https://doi.org/10.17705/1jais.00663>

## 9.0 Bilagor

### Intervjuguide

- Kan du berätta hur din karriär sett ut?
- Vad har påverkat dig mest i din karriär?
- Vad anser du är de största skillnaderna nu jämfört när du började jobba? (om de inte nämner det lyft digitalisering på ett snyggt sätt).
  - Hur har det påverkat sättet du jobbar?
  - Hur har denna omställning påverkat dig?
  - Tänker du någonsin på hur detta kan förändras framöver?
  - Vad anser du om en sådan eventuell förändring?
- Hur har ditt arbete sett ut på andra företag? Finns det liknelser och/eller skillnader i arbetsuppgifterna?
  - Vad har ditt/dina tidigare jobb eller ditt nuvarande jobb gjort som är bättre/sämre?
  - Hur har detta påverkat dig och din inställning till jobbet?
  - Hur har det faktiska systemet/en du arbetat med tidigare förändrats över tid?
- Har din roll som inköpare förändrats något sedan du började? t.ex. har du fått fler eller färre arbetsuppgifter?
  - Har detta påverkat din inställning till ditt arbete? (gillar du ditt jobb mer eller mindre)
  - Tror du att rollen kan (fortsätta) förändras framöver?
- Kan du berätta hur systemet/en som ni arbetar med idag ser ut/fungerar?
  - Vilka sätt hjälper systemet/en dig i ditt arbete?
  - Finns det något med systemet/en som försvårar dina arbetsuppgifter/gör det jobbigare?
    - I sådana fall, hur upplever du det?
- Något om AI

- Upplever du det som enkelt/svårt att navigera i systemet som ni arbetar med?
  - Hur skiljer sig detta från när du började jobba? Var det enklare/svårare?
    - Hur upplever du det?
- Har du hört talats om jobbpolarisering? (Beroende på svar, berätta kort om det).
  - Är jobbpolarisering något du har märkt av?
  - Om ja; vad tror du detta beror på?
  - Påverkar jobbpolarisering din inställning till ditt jobb?
  - Ungefär hur många kollegor hade du på inköp när du började jobba i jämförelse med nu?
  - Känner du någon oro över att detta eventuellt kan påverka din anställning alternativt andras?
  - Tror du att digitaliseringen/automatiseringen är en faktor till detta?

#### Avslutningsvis

- Om du hade fått bestämma finns det några saker du hade förändrat? (saker som va bättre förr som du vill ta tillbaka alternativt helt nya ideer)
- Finns det några avslutande tankar du har som du vill lyfta?