



LUNDS
UNIVERSITET

Socialhögskolan

Artificiell intelligens inom socialtjänsten

Socionomers inställning till AI

Ebba Samevik & Leonora Andersson

Kandidatuppsats SOPB63
Aktuell termin: VT 2026
Handledare: Jayne Jönsson

Abstract

Authors: Ebba Samevik och Leonora Andersson

Title: Artificial intelligence in social work services - social workers attitudes to AI

[Translated title]

Supervisor: Jayne Jönsson

Assessor: Cecilia Jonsson

The purpose of this study was to investigate social workers' competence, use of and attitudes towards artificial intelligence (AI) within social work services, with focus on identifying how AI affects the professional role. The reason we wish to conduct research on this subject is that artificial intelligence has become increasingly relevant in society and may come to influence social work in various ways. Therefore, we aim to explore social workers' perceptions of how AI could potentially impact the field. Through eight qualitative interviews with social workers in South of Sweden we were able to highlight their own attitudes and individual perspectives on AI. The results show that the use of AI in social service work varies among the different municipalities. Some of them have an AI that is specifically recommended for social service work, those mentioned are Svea GPT, Rise GPT and Copilot. However the respondents described a need for more education regarding how to use AI in practice. Opportunities regarding the use of AI include less documentation and more time to meet clients. Risks and challenges concerning AI include complications with confidentiality, ethics and insufficient knowledge. Regarding AI's impact on the professional role, participants emphasize that the human contact in social work must be protected. The incorporation of AI within social services can represent both an opportunity and a risk to professional discretion and autonomy.

Keywords: artificial intelligence; social worker; social service work; ethics; attitudes; opportunities; risks; challenges; competence; professional role

Nyckelord: artificiell intelligens; socionom; socialtjänst; etik; inställning; möjligheter; risker; utmaningar; kompetens; professionell roll

Förord

Vi vill börja med att tacka vår handledare Jayne Jönsson som har hjälpt oss genom givande handledningstillfällen och svarat på våra frågor under arbetets gång. Vi vill även tacka alla socionomer som ställt upp som intervjupersoner och för att ni har gjort vår studie möjlig. Tack för alla intressanta tankar och svar som bidragit till en innehållsrik och intressant uppsats. Till sist vill vi tacka våra studiekollegor som har kommit med råd och stöttat oss under arbetets gång.

Ebba Samevik och Leonora Andersson

Lund, 2026

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	5
1.1 Bakgrund.....	5
1.2 Problemformulering.....	6
1.3 Syfte och frågeställningar.....	7
1.4 Begreppsdefinitioner.....	7
2. Tidigare forskning.....	9
2.1 Presentation av sökprocessen.....	9
2.2 Användning.....	9
2.3 Möjligheter.....	10
2.4 Risker och utmaningar.....	11
2.5 Etiska överväganden.....	12
2.6 Relationen till klienten.....	13
2.7 Framtida föreställningar kring AI.....	14
2.8 Sammanfattning.....	14
3. Teoretiskt ramverk.....	15
3.1 Professionsetik.....	15
3.2 Professionsteori.....	16
3.3 Gräsrotsbyråkrati.....	17
4. Metod.....	19
4.1 Metodologiska överväganden.....	19
4.2 Semistrukturerad intervju.....	19
4.3 Urval och undersökningspopulation.....	20
4.4 Metoddiskussion.....	21
4.5 Tillvägagångssätt.....	22
4.6 Presentation av intervjudeltagare.....	23
4.7 Metodens tillförlitlighet.....	24
4.8 Förförståelse.....	27
4.9 Bearbetning och analys.....	28
4.10 Forskningsetiska överväganden.....	30
4.11 Arbetsfördelning.....	31
5. Resultat och analys.....	32
5.1 Socionomers nuvarande användning och kunskap om AI.....	32
5.1.1 Användning av AI.....	32
5.1.2 Utbildning inom AI.....	35
5.2 AI som resurs i socialt arbete.....	37
5.2.1 Minskad administration och dokumentation.....	37
5.2.2 Ökat utrymme för mänsklig kontakt.....	39
5.3 Risker och etiska dilemman i användningen av AI.....	41
5.3.1 Sekretess och dataskydd.....	41
5.3.2 Andra etiska överväganden.....	43
5.4 AI:s påverkan på den professionella yrkesrollen.....	46
6. Avslutande diskussion.....	48
6.1 Besvarande av forskningsfrågorna.....	48

6.2 Framtida forskning.....	49
7. Referenser.....	50
Bilaga 1 - Informationsbrev.....	54
Bilaga 2 - Intervjuguide.....	56

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Det finns en växande spridning av artificiell intelligens (AI) i de flesta sfärer och sektorer i vårt samtida samhälle, där även socialt arbete inkluderas. Därtill blir AI likaså mer förekommande i det praktiska sociala arbetet (Pandya 2026, s. 69). Bland Sveriges kommuner är intresset stort att undersöka hur AI tillämpas för att utveckla socialtjänsten. Vid användning av AI är det viktigt att ta hänsyn till exempelvis rättsliga aspekter, informationssäkerhet, etiska aspekter samt kostnader. AI-förordningen är ett omfattande regelsystem som antogs av EU:s lagstiftare den 1 augusti 2024. Det beslutades att majoriteten av bestämmelserna i AI-förordningen skulle börja tillämpas från och med den 1 augusti 2026 (Sveriges Kommuner och Regioner 2026).

Enligt AI Sweden (u.å.) står den offentliga sektorn inför flera framtida utmaningar, däribland brist på kompetens kring AI. Det krävs ett omfattande samarbete i hela offentliga sektorn i kombination med gemensamma strategier för artificiell intelligens (ibid.). Nymark (2021, s. 11) skriver på uppdrag av sektionen för socialtjänst, SKR, att det finns en hög förväntan på att AI ska medverka till att lösa våra framtida utmaningar inom skilda samhällssektorer. Sammanfattningsvis kan AI medföra ett flertal samhällseliga och etiska utmaningar (ibid.). Myndigheten för digital förvaltning (2019, s. 2) uppger i en rapport att ett fullskaligt införande av AI kan generera stora ekonomiska tillgångar inom svensk offentlig förvaltning. Uppskattad kapacitet motsvarar cirka 140 miljarder kronor årligen, vilket återspeglar cirka 6 procent av de nuvarande offentliga utgifterna (ibid.).

Enligt en analys från Finansdepartementet kommer finansieringsgapet uppgå till cirka 90 miljarder kronor från och med år 2026 (Regeringskansliet 2021, s. 1). Med finansieringsgapet avses skillnaden mellan kommuners och regioners förväntade intäkter vid oförändrade skattesatser och de resurser som krävs för att bibehålla nuvarande välfärdsstandard (ibid.). AI skulle kunna användas för att bemöta olika samhällsutmaningar, exempelvis bidra till ökad automatisering som således kan öka den offentliga sektorns effektivitet (Myndigheten för digital förvaltning 2019, s. 2). Parallellt är användandet av AI likaså kombinerat med utmaningar, till exempel ställs krav på att systematiskt hantera säkerhetsorienterade frågor (ibid.).

1.2 Problemformulering

Införandet av AI inom socialt arbete aktualiserar en central spänning mellan effektivisering och professionellt omdöme. Å ena sidan kan AI minska arbetsbelastningen genom att automatisera administrativa och repetitiva uppgifter, vilket potentiellt frigör tid för mer kvalificerat klientarbete och relationella insatser (Boduroğlu et al. 2025, s. 199). Å andra sidan visar forskning att teknologin riskerar att reducera komplexa och situationsbundna bedömningar till databaserade system, där relationell förståelse, emotionella signaler och etiska avvägningar riskerar att osynliggöras (Muzingili 2026, s. 98-99).

Samtidigt framträder AI inte som ett neutralt verktyg, utan som en aktör som påverkar professionell autonomi och omformar relationen mellan mänskligt och algoritmiskt omdöme. I förlängningen väcks även frågor om arbetsbelastning och yrkesrollens framtid, där vissa moment inom socialt arbete riskerar att automatiseras (Pandya 2026, s. 72-73; Muzingili 2026, s. 100-101).

Svensson (2019, s. 356) menar att området behöver mer forskning samt tror att kommuner inom några år kommer att använda robotar, exempelvis inom delar av handläggningen i ekonomiskt bistånd. Sedan Socialstyrelsen (2023, s. 7) inledde sin uppföljning 2014 har kommunernas digitalisering och användning av välfärdsteknik utvecklats, men vissa områden visar fortfarande begränsad förändring. I takt med den nya Socialtjänstlagen (SFS 2025:400) ställs ökade krav på tillgänglighet och förebyggande arbete bland socionomer. Med anledning av detta blir det relevant att i denna studie undersöka hur yrkesverksamma socionomer i en svensk kontext resonerar kring de potentiella möjligheter och utmaningar som teknologin medför. Vår förhoppning är att denna studie ska kunna bidra med en aktuell och fördjupad förståelse för socionomer i Sveriges inställning till AI samt hur kompetensen ser ut inom området. Studien kan således bidra med kunskap om hur utvecklingen av AI tar sig uttryck i socialtjänstens vardag och hur yrkesverksamma socionomer navigerar i relation till denna utveckling.

1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka socionomers erfarenheter och inställning till artificiell intelligens (AI) inom socialtjänsten, samt fokus på hur AI uppfattas påverka yrkesrollen.

- Hur beskriver socionomer sin kompetens avseende användningen av AI inom socialtjänsten?
- Vilka möjligheter och begränsningar identifierar socionomer med AI inom socialtjänsten?
- Hur ser socionomer på sin yrkesroll i relation till AI?

1.4 Begreppsdefinitioner

Artificiell intelligens (AI)

Artificiell intelligens (AI) är en samling tekniker och datorprogram som efterliknar mänsklig förmåga att lära sig, resonera, lösa problem och förstå språk. Genom att lära sig av tidigare erfarenheter kan funktionen förbättras samt kan den analysera stora informationsmängder snabbare än vad en människa kan göra (Europaparlamentet 2023).

Robotic Process Automation (RPA)

Robotstyrd processautomation innebär att programvaror används till att automatisera administrativa uppgifter som tidigare utfördes manuellt. Genom att följa förutbestämda instruktioner kan dessa digitala robotar hantera återkommande processer på egen hand (Karolinska institutet 2025).

Chat GPT

Chat GPT är en chatbot som använder tekniken "Generative Pre-training Transformer" som innebär att chatboten kan generera svar på frågor (Cedeo, u.å.).

RISE GPT och Svea GPT

Svea GPT fungerar som en typ av AI och används inom offentlig sektor. Till skillnad från en vanlig AI kan Svea GPT hantera känsliga uppgifter på ett säkrare sätt. Funktionen är detsamma som en vanlig AI, det vill säga den kan hjälpa till med texthantering, språk,

transkribering och chatthantering (Region Skåne 2025). RISE GPT är en liknande AI-funktion som endast är åtkomlig för medlemmar och är uppkopplad till svenska servrar. Även denna tjänst kan exempelvis underlätta transkribering (Research Institute of Sweden 2026).

Copilot

Copilot beskrivs vara en AI-assistent som kan hjälpa till med att analysera data samt automatisera rutinmässiga arbetsuppgifter, vilket kan bidra med ökad effektivisering och produktivitet i en verksamhet (Microsoft, u.å.).

Automatiserade beslutssystem

Automatiserade beslut avser beslut som fattas maskinellt utan mänsklig medverkan i beslutsprocessen. Inom offentlig förvaltning används ibland automatiserade beslutsstöd vilket innebär att en automatiserad bedömning görs gällande omständigheterna i ett ärende. Handläggaren kan använda dessa bedömningar som stöd i beslutsfattande (Myndigheten för digital förvaltning 2026).

Bias

När bedömningar påverkas av omedvetna föreställningar, såsom förutfattade meningar, finns det en risk att resultaten blir snedvridna och mindre rättvisa. Detta benämns som bias (Krämer 2024).

2. Tidigare forskning

2.1 Presentation av sökprocessen

Sökprocessen genomfördes genom att vi använde oss av biblioteken vid Lunds universitets söktjänst "Finn" samt Google Scholar. Där använde vi oss av följande sökord: "artificial intelligence"; "AI"; "social"; "work"; "service"; "ethical"; "consideration"; "attitude"; "swedish"; "view". Innehållet filtrerades med hjälp av kategorierna "peer reviewed" samt "vetenskapliga artiklar". Undersökningen syftade även att få fram så aktuell forskning som möjligt, alltså valde vi att filtrera innehållet till artiklar inom främst tidsspannet 2025-2026. Urvalet består främst av internationella artiklar eftersom den svenska forskningen inom området är begränsad och relevanta studier i hög grad publicerats i internationella sammanhang.

Undersökningarna gjordes i följande länder och regioner: Sverige, Sydasiens, Turkiet, Nya Zeeland, Europa, Nordamerika, Asien, Zimbabwe (Storbritannien) och USA. Vi valde ut artiklar som analyserar tidigare forskning från flera olika länder. Därtill bestämde vi oss för att bredda våra sökningar genom att inte enbart använda oss av artiklar som undersöker socionomer inom socialtjänsten utan likaså socialarbetare generellt då vi ansåg att dessa kunde ge relevant information till forskningen. Artiklar som valdes ut undersökte både socialarbetare inom frivilliga organisationer, men även studenter inom socialt arbete då deras tankar var givande för innehållet i studien. Gemensamma teman artiklarna emellan är möjligheter, utmaningar och risker, etiska aspekter, behov av kompetens samt framtids tankar kring användande av artificiell intelligens inom socialt arbete.

2.2 Användning

Svensson (2019, s. 341) beskriver hur digital automatisering av försörjningsstöd påverkar det sociala arbetets praktik i Sverige. I resultatet framgår det att utvecklingen har gått relativt snabbt, och det finns tecken på att den kommer att fortsätta öka. Effektivisering är en grundtanke inom digital automatisering, exempelvis arbetsmoment som innehåller repetitiva inslag som bygger på en fast och tydlig användning kan idag utföras av robotar (Svensson 2019, s. 356).

I en forskningsstudie av Li, Wang och Jian (2026) undersöks artificiell intelligens och hur det används inom socialt arbete med särskilt fokus på ärendehantering. Resultatet visar att AI-teknologi används inom socialt arbete som språkbehandling, maskininlärning och algoritmer. Bland annat används maskininlärning för att lära in automatiserade beslutssystem, klientidentifiering, riskförebyggande samt uppföljning av tjänster. AI-algoritmer tillämpas med avsikt att kontrollera tjänster samt underlätta beslutsfattande (Li, Wang & Jian 2026 s. 271).

I en annan granskning av Pandya (2026) studeras sydasiatiska socialarbetares syn på AI och socialt arbete. Respondenterna i studien håller med om följande påståenden om yrkets framtid i AI-eran: AI kan användas i syfte att sammanställa information från flera källor om klienters situation, tillämpas på flera användningsområden i praktiken samt analysera data på makro- och organisationsnivå för att planera insatser. Dessutom kan AI fungera som ett beslutsstöd och föreslå lämpliga insatser (Pandya 2026, s. 73-74).

2.3 Möjligheter

I undersökningen av Li, Wang och Jian (2026) framkommer både positiva och negativa effekter av AI-implementeringen inom ärendehantering i socialt arbete. De främsta fördelarna anses vara att metoder kunde bli standardiserade inom handläggning av ärenden och på så sätt effektivisera ärendehantering. Fortsatt upplevs klienternas behov vara tillgodosedda med hjälp av AI-stödd ärendehantering (Li, Wang & Jian 2026 s. 272).

Ytterligare analyseras i en studie av Gardiner et al. (2026) 53 artiklar från olika delar av världen som behandlar användningen av AI inom litteratur och socialt arbete. Resultaten av granskningen visar att Europa, inklusive Storbritannien, hade den största andelen litteratur, mer specifikt 20 artiklar om artificiell intelligens. Ur de identifierade artiklarna framkommer att AI bidrar till kostnads- och tidsbesparande genom att AI kan påskynda interventionsprocesser. Detta möjliggör för socialarbetare att identifiera och nå ärenden på kortare tid, och därigenom lösa ett större antal fall mer effektivt (Gardiner et al. 2026, s. 12-13; Boduroğlu et al. 2025, s. 198). AI kan även användas med ambitionen att effektivisera

socialt arbete genom att fördela resurser och automatisera administrativa uppgifter. Genom att underlätta tillgången till klientinformation med hjälp av AI, kan mer transparens och konsekvenser i beslutsprocesser främjas, exempelvis identifiera riskfaktorer i dokumentation samt förbättrad kartläggning av klienters behov. Vidare kan AI även möjliggöra ett förebyggande arbetssätt samt bidra till mer systematiska analyser baserade på mätbara utfall (Gardiner et al. 2026, s. 12-13).

Fortsättningsvis uppger Boduroğlu et al. (2025) hur artificiell intelligens kan integreras inom sociala arbetets praktik, att AI-stödda tillämpningar kan spela en betydande roll i genomförandet av riskanalyser och riskkartläggning inom socialt arbete. Utifrån respondenternas svar i artikeln framförs det att AI kan tillhandahålla snabba och effektiva lösningar för missgynnade grupper. Ur ett helhetsperspektiv kan det bidra till bättre förståelse och hantering av potentiella risker (Boduroğlu et al. 2025, s. 198).

2.4 Risker och utmaningar

Undersökningen av Li, Wang och Jian (2026, s. 273) identifierade flera datarelaterade problem vid användningen av AI inom socialtjänsten, främst kopplade till begränsningar i datakvalitet och tillgänglighet. Problematiken medför en försämrad kvalitet i arbetet där dokumentationen beskrivs som oenhetlig och bristfällig när det kommer till trovärdigheten. Ytterligare ett dataproblem som tas upp är att AI-modeller endast kan använda en viss typ av data. Inom socialt arbete är ofta datan rörig, vilket innebär att AI kan göra fel vid datainsamling och informationen kan bli inkonsekvent. Dels kan hanteringen av känslig information i AI-system öka risken för dataintrång och missbruk av personuppgifter. Dels kan det vara svårt att avgöra vem som är ansvarig om något går fel eller om negativa konsekvenser uppstår när flera aktörer är inblandade inom automatiserade system (ibid.).

Därtill framhäver Pandya (2026) att det föreligger risk för skapande och spridning av falskt innehåll, generativa resultat som leder till brott mot upphovsrättslagen samt potentiellt missbruk av AI. Utmaningar kopplade till AI inkluderar förlust av arbete och försörjning till följd av omfattande automatisering. Vidare visar studien att socialarbetare upplever minskad mänsklig kontakt samt oroskänslor och anomi bland människor till följd av AI (Pandya 2026, s. 72-73).

Dessutom föreligger det risker särskilt kopplade till reproduktion av sociala ojämlikheter. Systemet med AI kan förstärka befintliga samhällsliga bias. Detta blir problematiskt eftersom att AI förenklar beteenden och misstolkar kroppsspråk, som sedan ger missvisande beslut och förstärker orättvisor. En osäkerhet finns ävenledes kring tillförlitlighet och transparensen i AI-genererade beslut, vilket kan försvåra ansvarsutkrävande. Även tekniska sårbarheter kan leda till att olika språkmodeller uppvisar former av partiskhet och skadligt beteende. Följaktligen är AI-system beroende av kvaliteten på befintlig data, men vissa områden är fortfarande i tidigt skede och således saknas standardiserade utvärderingar. Ytterligare ligger AI efter vad gäller förmåga att hantera komplexa uppgifter och situationer samt sunt förnuft (Gardiner et al. 2026 s. 12-13; Pandya 2026, s. 72-73; Wong 2026, s. 82-83).

2.5 Etiska överväganden

Wong (2026) undersöker i sin artikel möjligheter, risker och etiska aspekter kring AI-användning som stöd i grupparbete inom socialt arbete. Författaren framförde att AI kan bidra till etiska utmaningar i socialt arbete. Sekretess och konfidentialitet är centrala principer inom socialt arbete och avgörande i syfte att skydda klientinformation och upprätthålla förtroende. AI-system i gruppssammanhang, som samlar in och analyserar data i realtid, medförde risker för obehörig åtkomst. Utmaningen förstärks dessutom när användarna har olika inställning till AI-övervakning (Wong 2026, s. 82-83).

Men hänsyn till de ovan nämnda etiska riskerna och osäkerheterna kring AI blir det särskilt viktigt att kontrollera och reglera vem som styr systemet. Samtidigt behöver klientens rätt till informerat samtycke säkerställas. AI inom socialt arbete kräver alltså noggrann etisk granskning med avsikt att skydda klienters rättigheter, upprätthålla social rättvisa och bevara tillförlitligheten i beslutsfattande (Gardiner et al. 2026, s. 14).

2.6 Relationen till klienten

Kapur, Cronley och Sharkey (2026) genomförde i sin studie intervjuer med studerande inom socialt arbete för att få ett perspektiv på deras tankar kring möjligheter och hot kring artificiell intelligens inom praktik och utbildning. Trots att teknologin kunde tillhandahålla stöd inom rådgivningstjänster fanns det även en baksida med det som framhäver att AI-teknologi kan potentiellt ersätta det mänskliga arbetet. Om AI utvecklas till att kunna ge den respons människor förväntar sig och behöver i mänskliga möten, skulle det kunna bli en mer lättillgänglig lösning än att behöva hitta en fysisk socialarbetare (Kapur, Cronley & Sharkey 2026, s. 118-119).

Vidare menar deltagare i undersökningen av Boduroğlu et al. (2025) att artificiell intelligens kan skada den terapeutiska relationen mellan klient och socialarbetare. AI kan brista vad gäller kritiskt tänkande och gott beslutsfattande. Socialt arbete som profession skiljer sig åt från andra professioner i och med att de är i behov av individuell kontakt med klienter. Det framkommer att AI:n gör striktare slutsatser utan att ta hänsyn till klientens känslor samt komplexiteten i mänskliga händelser. Således förblir den mänskliga dimensionen i utvärderingarna i bakgrunden. Respondenter anser att artificiell intelligens är otillräcklig i det relationella skedet (Boduroğlu et al. 2025, s. 203-204).

I Muzingilis (2026) artikel intervjuades zimbabwiska socialarbetare med professionell erfarenhet av arbete i Storbritannien och USA. I Storbritannien och USA har AI-stödda verktyg i allt högre grad integrerats i human service-system (Muzingili 2026, s. 91). I krissituationer upplever undersöksdeltagarna att relationell närvaro var det enda sättet att förstå situationen. Det framgår även att AI:n förbisåg den emotionella laddningen, exempelvis kroppsspråket. I studien framgår det att en deltagare som arbetat med migrantfamiljer uppgav att en ung klients fåordighet tolkades av systemet som tecken på bristande engagemang. Den relationella förståelsen hjälper socialarbetaren att tolka sådant som inte syns i data (Muzingili 2026, s. 94-95).

2.7 Framtida föreställningar kring AI

I resultatet från Kapur, Cornley och Sharkeys (2026) studie framkommer det att socialarbetare borde tillkännage potentialen AI kan bidra med vad gäller förändring av praktik och utbildning inom socialt arbete. Det är viktigt att ha en vilja till att lära sig mer om AI generellt, men även effekterna av det i socialt arbete. Studenterna uttryckte starkt att socialarbetare inte bör bli beroende av AI, de ska vara medvetna om riskerna, men samtidigt ta till sig ny teknik och nya forskningsplattformar (Kapur, Cornley & Sharkey 2026, s. 116).

Gällande utbildningsbehovet uttrycker Pandya (2026) att socialarbetare är i behov av AI-träning, såsom i maskininlärning, förstärkningsinlärning och naturlig språkbehandling. Maskininlärning krävs för analys av stora datamängder inom den sociala sektorn. Förstärkningsinlärning behövs till att anpassa insatser och naturlig språkbehandling behövs för att utvinna insikter ur klientjournaler och arbetsprocesser (Pandya 2026, s. 69 & 73). Respondenterna i Pandyas (2026) undersökning rekommenderade att ha digitala etikkommittéer samt grupper med olika intressenter som granskar AI-protokoll och föreslår ändringar vid algoritmisk partiskhet. De betonar även vikten av utbildningstillfällen för att säkerställa ansvarsfull tillämpning av AI-verktyg i socialt arbete (Pandya 2026, s. 73-74).

2.8 Sammanfattning

Sammanfattat visar tidigare forskning att AI kan fungera som ett stöd i socialt arbete, men att användningen samtidigt medför risker och etiska utmaningar. Studierna lyfter fram fördelar såsom effektivisering av administrativa uppgifter, förbättrad informationshantering och stöd i beslutsfattande. Riskerna som uppmärksammas handlar särskilt om frågor som bias, sekretess, transparens och den mänskliga relationens betydelse. Mot denna bakgrund är det relevant att undersöka socionomers inställningar till och användning av AI inom socialt arbete, då deras erfarenheter kan bidra till fördjupad förståelse för hur teknik påverkar professionen samt yrkesrollen.

3. Teoretiskt ramverk

Det teoretiska ramverket i denna kandidatuppsats utgår från ett professionsperspektiv med fokus på hur artificiell intelligens kan påverka socionomer inom socialtjänstens professionella yrkesroll. Analysen genomförs på mikronivå med avsikt att belysa socionomers inställning till användningen av AI. Ramverket består av begreppet professionsetik (Christoffersen 2017), Andrew Abbotts (1988) professionsteori och Michael Lipskys (2010) teori om gräsrotsbyråkrati.

3.1 Professionsetik

Professionsetik handlar om de normer, värderingar och principer som styr hur personer inom ett yrke bör agera i sitt arbete. Etiken kompletterar den redan implementerade politiken när inte lagar och regler räcker till. Den används särskilt i yrken där man har ansvar för andra människor, som i socialt arbete, och ligger till grund för rättssäkra och rättvisa beslut (Christoffersen 2017 s. 35-36).

Professionsetik kännetecknas av tre centrala dimensioner. För det första handlar det i hög grad om det konkreta mötet mellan människor. Även om administration är betydande del av socialarbetarens arbete kan det direkta mötet med klienten inte ersättas utan att yrkets kärna går förlorad. För det andra är professionsetiken knuten till handling, vilket innebär att det inte räcker att enbart reflektera eller resonera etiskt. I yrkesutövningen måste beslut fattas, åtgärder genomföras och ansvar tas i praktiken. Den tredje dimensionen rör behovet av professionell kunskap och ett utvecklat omdöme för ändamålet att kunna göra etiska ställningstaganden. Det innebär att yrkesutövares utbildning, teoretiska kunskaper och praktiska erfarenheter utgör grunden i mötet med människor. En socialarbetare behöver exempelvis förena metodkunskap, etisk medvetenhet och empati, parallellt som ett kritiskt och självständigt omdöme krävs i arbetet med klienter (Christoffersen 2017, s. 88 & 90).

Professionsetik (Christoffersen 2017) är relevant för denna studie då användningen av AI inom socialt arbete behandlar frågor om ansvar, professionellt omdöme och relationen mellan socialarbetare och klient. Teorin belyser hur etiska överväganden, kunskap och mänskliga möten utgör centrala delar av yrkesrollen, vilket kan påverkas när AI integreras i det sociala

arbetet. Genom studiens syfte och utifrån denna teori skapas en möjlighet att förstå hur AI påverkar socialarbetarens professionella omdöme, ansvarstagande och etiska överväganden i yrkesutövningen.

3.2 Professionsteori

Andrew Abbott (1988, s. 7-8) definierar en *profession* som en yrkesgrupp med specialiserade färdigheter. Utvecklingen av professionerna härstammar från deras inbördes relationer. Dessa samspel är bestämda av på vilket sätt dessa grupper kontrollerar deras kompetens och färdigheter (ibid.). Professioner kan inte ses som isolerade enheter eller som en enda homogen grupp, exempelvis "professionerna", utan de existerar i ett *system*. Varje profession sammankopplas med en uppsättning arbetsuppgifter genom *jurisdiktionella band*, vars styrka och svagheter formas i det praktiska yrkesutövandet. Ingen av dessa kopplingar är absolut eller permanent. Professionerna utgör ett interagerande system där de konkurrerar, påverkar varandra samt omfördelar arbetsuppgifter. Jurisdiktion utgör ett mer eller mindre exklusivt anspråk. En professions jurisdiktion tränger undan en annans, och eftersom dessa anspråk är exklusiva påverkar varje förändring i en professions jurisdiktion de övrigas (Abbott 1988, s. 33-34).

Begreppet *jurisdiktion* är alltså centralt inom professionsteorin. Jurisdiktion definieras genom att samhället ger professionen exklusiva rättigheter, exempelvis kontroll över rekrytering eller monopol över praktiken och offentliga betalningar. Vilka jurisdiktionsanspråk som görs beror delvis på vilken publik professionen riktar sig till, såsom staten, arbetsgivare eller allmänheten. Samtidigt påverkas anspråken av professionens egna mål, då alla professioner inte strävar efter full kontroll över samtliga arbetsuppgifter inom sitt område. Även den sociala organisationen som professionen är en del av spelar en roll. Jurisdiktionsanspråk kan därför göras i flera olika arenor, exempelvis inom rättssystemet, på arbetsplatsen eller i relation till allmänhetens uppfattningar. Professioner kan likaså utmanas genom *jurisdiktionell förändring*. Ett exempel på en sådan förskjutning är att psykiatrin inte längre har ensam kontroll över psykoterapeutiska insatser eftersom att andra professioner, såsom socialarbetare, har tagit över delar av denna jurisdiktion. Psykiatrins ekonomiska och professionella dominans inom psykoterapi har alltså minskat över tid (Abbott 1988, s. 59 & 63).

Beträffande socialt arbete uppger Leth Meilvang (2023, s. 5) att när en profession interagerar med ny teknisk utveckling innebär detta någon form av kontakt med andra professioner. Denna relation kan förstås genom begreppet *gränsarbete* (boundary work). En typ av *gränsarbete* handlar om det arbete som pågår inom en yrkesorganisation när en ny teknologi har potential att omforma professionens arbetsuppgifter och kompetensområden (ibid.).

Professionsteorin (Abbott 1988) bidrar till att skapa förståelse för hur socionomens yrkesroll formas och påverkas av AI. Genom användning av begreppet jurisdiktion synliggörs den professionella kontrollen över socionomens specifika arbetsområde. AI kan utmana socionomers jurisdiktion genom att ta över delar av bedömningar, påverka professionens kontroll över arbetsuppgifter och förändra gränsen mellan mänskligt och automatiserat omdöme. Begreppet gränsarbete (Leth Meilvang 2023) är passande för studien då det belyser hur ny teknologi utmanar socionomens traditionella arbetsuppgifter och kompetensområden. Gränsarbete är relevant för att analysera socionomers inställning till AI samt dess påverkan på professionella gränser.

3.3 Gräsrotsbyråkrati

Teorin om *gräsrotsbyråkrati* fokuserar på offentligt anställda som i sitt dagliga arbete möter medborgare direkt och har ett betydande *handlingsutrymme* i hur de tillämpar policy. Dessa aktörer som även kallas för *närbyråkrater* kan exempelvis känneteckna en socialarbetare eller en vårdpersonal. Trots att de formellt befinner sig längst ned i den administrativa hierarkin, är deras individuella beslut avgörande för hur statliga tjänster utformas och upplevs. Genom det vardagliga mötet mellan gräsrotsbyråkrater och medborgare omsätts politiken i praktiken och därmed fungerar socialarbetaren som en länk mellan stat och medborgare genom att både tolka och tillämpa regelverk i individuella situationer (Lipsky 2010 s. 3).

Gräsrotsbyråkrater arbetar under liknande strukturella villkor som är präglade av begränsade resurser, höga krav och behov av att fatta snabba beslut. Socialarbetarnas *handlingsutrymme* gör att de i praktiken avgör vem som får stöd, resurser eller sanktioner och påverkar därmed människors livsvillkor. Vidare befinner sig gräsrotsbyråkrater ofta i ett spänningsfält mellan olika krav. Å ena sidan finns förväntningar från organisationer och beslutsfattare om

effektivitet och regelbundenhet. Å andra sidan finns det krav från medborgarna på tillgänglighet, rättvisa och individuellt anpassade insatser (Lipsky 2010 s. 4).

Gräsrotsbyråkrater har ett stort *handlingsutrymme* eftersom de i praktiken avgör hur lagar och regler tillämpas i mötet med medborgaren samt bygger deras beslut ofta på egna bedömningar. Detta kan förklaras med begreppet *policyskapande* som innebär att socialarbetare i praktiken skapar politik genom att de tolkar lagar och riktlinjer. Arbetet är för komplext för att helt standardiseras eftersom standardiserade rutiner inte kan täcka alla situationer och därav blir socialarbetarens handlingsutrymme och policyskapande avgörande för individuella behovsbedömningar. Samtidigt begränsas utrymmet av de organisatoriska rutiner, regler och lagar som redan finns i verksamheten. Därmed kan inte heller beslutsprocessen helt och hållet genomföras av de rutiner som finns i organisationen, utan det krävs ett nära samspel med medborgaren (Lipsky 2010 s.13-16).

Lipskys (2010) teori används för att den synliggör socialarbetares centrala roll som beslutsfattare och länk mellan organisation, lagstiftning och klient. Då AI i allt större utsträckning används som stöd i socialt arbete kan tekniken påverka hur socionomer uppfattar och använder sitt handlingsutrymme. Gräsrotsbyråkratin kan därför bidra till en förståelse för hur tekniken kan förändra socialarbetarens handlingsutrymme i förhållande till hur socionomer uppfattar sin yrkesroll samt inställer sig till AI.

4. Metod

I metodavsnittet presenteras val av metod, urval, kritik av metod, tillvägagångssätt, metodens tillförlitlighet, förförståelse, bearbetning och analys av den insamlade empirin, etiska överväganden samt avslutningsvis arbetsfördelning.

4.1 Metodologiska överväganden

Med utgångspunkt i studiens syfte och frågeställningar har en kvalitativ metod använts. Undersökningen har valt att utgå från en induktiv ansats som innebär att teori blir ett resultat av den data som samlats in (Bryman et al. 2025, s. 41). Studien utgår från den epistemologiska ståndpunkten interpretivism på grund av att forskningen syftar till att skapa förståelse för socionomers inställning till användning av AI inom socialtjänsten, men även socialt arbete generellt. I linje med Bryman et al. (2025, s.45-46) betonar denna inriktning subjektiva erfarenheter, förståelse av deras betydelse i praktiken samt hur tolkningar kan variera mellan individer och sammanhang. Sammantaget var vi mer intresserade av kvalitativ forskning då vi ville framföra deltagarnas inställning till och erfarenheter av AI.

Intervjuer valdes som empirisk metod eftersom det gav respondenterna möjlighet att utveckla sina resonemang och beskriva sina erfarenheter och uppfattningar om artificiell intelligens. Försättningsvis beskriver Ahrne & Svensson (2022, s. 60) att det finns möjlighet att anpassa frågor samt ordningsföljd efter situationen på ett helt annat vis jämfört med ett fast frågeformulär där frågorna är standardiserade (ibid.). På så sätt kunde våra intervjuer bidra med ett mer nyanserat och detaljerat empiriskt material.

4.2 Semistrukturerad intervju

Semistrukturerad intervju valdes som intervjuform eftersom vi var ute efter att få in så detaljerad och fyllig information som möjligt. Den semistrukturerade intervjun kännetecknas av att forskaren oftast har en intervjuguide, men att frågorna ska vara öppna och anpassa sig efter vad deltagaren svarar för att ge möjlighet till deltagaren att bidra med mer spontana svar.

Detta innebär att forskaren inte heller behöver hålla sig helt till intervjuguiden, utan kan även komma med oplanerade frågor ifall att respondenten säger något som kan vara intressant att följa upp (Bryman et al. 2025, s. 519).

I vår intervjuguide (bilaga 2) delade vi upp frågorna i olika teman samt ställde öppna frågor i syfte att låta deltagarnas svar styra samtalet. Vi ställde spontana följdfrågor utifrån svaren på frågorna i samtalet. Bryman et al. (2025, s. 530) beskriver att flexibilitet är väsentligt vid användning av intervjuguide. Det innebär att forskaren kan uttala frågorna med hänsyn tagen till intervjudeltagarens behov. Till exempel kan intervjuaren avvika från ordningsföljden på frågorna ifall att svarspersonen redan besvarat denna (ibid.). Ytterligare reflekterade vi kring ifall vi skulle skicka ut intervjuguiden i förväg eller inte. Fördelarna som vi såg med att få den skickad till sig innan var att intervjupersonerna kunde förbereda genomtänkta svar samt bli pålästa av ämnet och kunna reflektera med kollegor och chefer. Vi övervägde ändå att inte skicka intervjuguiden i förväg med anledning av att vi eftersträvade spontana svar, vilket även återspeglas i vårt resultat. Att intervjupersonerna inte kunde förbereda svar utifrån en intervjuguide minskade även risken för att svaren skulle påverkas av utomstående personer. Dessutom reviderades intervjuguiden efter första intervjun genom att omformulera vissa frågor för att göra dem mer begripliga samt få fördjupade svar. Med hänsyn till möjligheten att revidera valde vi att inte skicka ut intervjuguiden innan.

4.3 Urval och undersökningspopulation

Studien har utgått från ett målstyrt urval, vilket innebär att deltagare valdes ut utifrån sin förväntade förmåga att bidra med relevant information i relation till studiens syfte. Målstyrda urval är passande när forskaren vill skapa en så djup förståelse som möjligt för de företeelser som undersöks (Bryman et al. 2025, s. 459). Det målinriktade urvalet innebar att intervjudeltagare valdes ut som hade särskild kunskap eller erfarenhet av arbete inom socialtjänsten i Skåne samt eventuellt användning av artificiell intelligens. Vi hade inte något krav på att deltagarna hade erfarenhet av AI i handläggning, utan var intresserade av attityder och inställning till potentiell AI-användning. Vår utgångspunkt var att endast välja socialtjänster inom Skåne med anledning av att vi främst önskade genomföra intervjuerna fysiskt. Därtill valde vi att intervjua en deltagare som arbetar som behandlare inom

öppenvården på grund av att det var svårt att få tag i tillräckligt med socialsekreterare samt att personen arbetar nära socialsekreterare och har likaså erfarenhet av yrkesrollen.

4.4 Metoddiskussion

Kritik mot kvalitativ forskning handlar enligt Bryman et al. (2025, s. 451-452) om komplikationer med subjektivitet, replikationssvårigheter, problem med generalisering samt ej tillfredsställande transparens. I kvalitativ forskning riskerar forskarnas egna åsikter påverka vad som anses vara väsentligt och betydelsefullt. Denna forskningsansats innebär också att frågeställningar först blir mer precisa efter hand (ibid.). I förhållande till denna studie uppdaterades frågeställningarna flera gånger i samband med sammanställningen av resultat och analys. Detta innebar dock inte att studiens övergripande syfte förändrades, utan snarare att frågeställningarna förfinades för att bättre spegla de teman och mönster som framträdde i det empiriska materialet.

Ytterligare anses denna forskning ha reducerad räckvidd då endast ett antal individer studeras. Inom vår forskning är syftet främst att skapa fördjupad förståelse snarare än statistisk generaliserbarhet, vilket innebär att ett mindre urval kan vara tillräckligt för att undersöka komplexa erfarenheter och perspektiv. Avslutningsvis nämner Bryman et al. (2025, s. 452) att det kan finnas avsaknad av transparens då det kan vara problematiskt att komma till klarhet med hur forskaren faktiskt har gått tillväga samt hur slutsatser har dragits i undersökningen. I syfte att bemöta denna kritik har vi gjort en tematiseringstabell (se tabell 2) som bidrar till att synliggöra hur tematiseringen har gjorts.

Mer specifikt när det gäller intervju som metod blev vi medvetna om att det tar mycket tid att hitta respondenter samt att transkribera. I syfte att minimera tidspressen att hitta intervjupersoner bestämde vi oss för att kontakta kommuner i Skåne så tidigt som möjligt. Vi satte även upp ett tidsspänn för intervjuerna som gav tillräckligt utrymme för transkribering samt analys av den insamlade datan. Till skillnad från kvantitativa intervjuer, som vanligtvis är strukturerade och fokuserar på specifika variabler genom slutna frågor, bedömdes kvalitativa intervjuer vara mer lämpliga för denna studie. Detta eftersom syftet var att skapa utrymme för spontana diskussioner och låta deltagaren i större utsträckning påverka intervjuens inriktning (Bryman et al. 2025, s. 519). Slutligen övervägde vi att genomföra

intervjuer då de gav möjlighet att under vår begränsade uppsatsperiod, ta del av flera respondenters reflektioner och synvinklar på ett samhällsfenomen (Ahrne & Svensson 2022, s. 56 & 77).

4.5 Tillvägagångssätt

I syfte att finna forskningsdeltagare kontaktade vi samtliga kommuner i Skåne via e-post samt kommunens växel. Via telefon hänvisade kommunerna oss till att skicka mejl till socialförvaltningen inom respektive kommun då det inte var möjligt att få tag i telefonnummer eller mailadresser direkt till socialsekreterare. I vissa fall var det även svårt att få tag i mejladresser direkt till socialkontoren och vi tog därför kontakt via kommunens officiella mejladress, exempelvis kontaktcenter. I sin tur svarade de flesta av kommunerna att de skulle vidarebefodra innehållet till rätt förvaltning. I några fall hade vi mailadresser direkt till enhetschefer då vi fått deras kontakter under praktikperioden respektive fältstudieveckan på socionomprogrammet. I vårt urval var vi noga med att välja enhetschefer som vi inte själva varit i kontakt med för att få ett så neutralt utfall som möjligt. De flesta enhetschefer svarade oss att de skulle skicka vidare informationen till socialsekreterarna i kommunen. På så sätt skrev socialsekreterare direkt till oss och meddelade sitt intresse i att delta i vår studie. Vi bifogade ett informationsbrev (se bilaga 1) till de deltagare som tackade ja där vi informerade om bakgrund och syfte till forskningen, hantering av material och anonymitet, frivillighet, tillgång till resultatet samt våra kontaktuppgifter.

Vi genomförde åtta intervjuer, varav fem på distans och tre fysiskt på plats. Vi bestämde oss för att genomföra majoriteten på distans då vi bedömde att avståndet blev för långt och vi behövde ta hänsyn till att vi hade en begränsad tid att genomföra undersökningen. Därtill var det en del som önskade att genomföra intervjun på distans och vi valde att vara flexibla med tid och plats eftersom vi inte ville gå miste om intervjudeltagare. De digitala intervjuerna genomfördes både på Zoom och Teams. De fysiska intervjuerna genomfördes i mötesrum.

Å ena sidan är digitala intervjuer ett fördelaktigt alternativ eftersom det är tidssparande då intervjun kan ske hemifrån (Bryman et al. 2025, s. 249; Ahrne & Svensson 2022, s. 71). För oss innebar det att vi kunde genomföra tre intervjuer under en dag. På så sätt kunde vi tidigare börja med transkribering, kodning- samt analysprocessen. I jämförelse med de

fysiska intervjuerna hann vi endast med två intervjuer per dag då restiden mellan kommunerna var tidskrävande. Å andra sidan beskriver Ahrne och Svensson (2022, s. 72) att tekniska svårigheter kan uppstå när intervjuerna utförs på distans. Vi klarade oss huvudsakligen ifrån tekniska problem med undantag från en intervju. Under denna intervju frös respondentens bild och ljudet blev osammanhängande, vilket resulterade i att personen fick stänga av kameran för att ljudet skulle fungera. Däremot upplevde vi inte att datainsamlingen påverkades av detta vilket kan kopplas till att vi var noga med att be personen upprepa vad hen hade sagt.

Vi är medvetna om att intervjuerna blev kortare än planerat. En möjlig anledning till att de blev korta var att vissa av de intervjuade socionomerna inte hade så mycket erfarenheter av AI i deras arbete och hade heller inte reflekterat kring det i så stor utsträckning då AI-system inte är en stor del eller inte alls en del av deras arbete idag. Följaktligen blev formuleringarna och reflektionerna ibland kortare. Däremot kan de korta svaren också ses som relevanta resultat i sig, då det indikerar att AI ännu inte utgör en etablerad eller central del av många socionomers yrke. Trots begränsningarna gav intervjuerna därför viktig information om deltagarnas nuvarande kunskap, inställning och förhållningssätt till AI. För att främja mer utvecklande svar användes följdfrågor och förtydliganden under intervjuerna. Omfattningen av deltagarnas reflektioner varierar även beroende på deras erfarenhet och kunskap inom området. Dock anser vi att vi fick innehållsrik och relevant empiri i syfte att besvara studiens frågeställningar.

4.6 Presentation av intervjudeltagare

Vi har gett medverkande fiktiva namn samt valt att inte nämna kommunernas namn i syfte att säkerställa deltagarnas anonymitet. I nedanstående tabell 1 framställs respondenternas befattningsområde, kommunens storlek, om intervjun genomfördes digitalt eller fysiskt samt hur lång intervjun blev. Vid valet av vad som ansågs vara en stor och liten kommun bestämde vi oss för att en stor kommun ska ha mer än 50 000 invånare och en liten kommun mindre än 50 000 invånare.

(Tabell 1)

Intervjuperson	Kommun	Befattning	Intervjuform	Intervjulängd
Sofie	Stor	Barnsekreterare	Digital	25 min
Per	Liten	Socialsekreterare ekonomiskt bistånd	Digital	33 min
Paula	Liten	Socialsekreterare ekonomiskt bistånd	Digital	31 min
Lisa	Liten	Barnsekreterare	Digital	28 min
Tanja	Liten	Socialsekreterare ekonomiskt bistånd	Fysisk	31 min
Magnus	Liten	Behandlare vuxen	Fysisk	30 min
Oskar	Stor	Socialsekreterare ekonomiskt bistånd	Fysisk	49 min
Malin	Liten	Socialsekreterare vuxenenheten	Digital	27 min

4.7 Metodens tillförlitlighet

Bryman et al. (2025, s. 442-447) hänvisar till Lincoln och Guba, som utgår ifrån alternativa begrepp inom kvalitativ forskning vad gäller diskussionen om tillförlitlighet. Författarna hänvisar till *trovärdighet* och *autenticitet* som två grundläggande kriterier för bedömning av kvalitativ forskning. Begreppet trovärdighet innehåller följande fyra underkriterier: *tillförlitlighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* och *bekräftelsebarhet* (ibid.).

För att öka *tillförlitligheten* till studien kan respondentvalidering användas samt är det väsentligt att forskarna har ett varaktigt engagemang på forskningsfältet.

Respondentvalideringen innebär att forskaren återkopplar till deltagarna vad de har fått för intryck samt resultatet av empirin. På så sätt ges deltagarna möjlighet att lämna sina synpunkter på studien. Målet är att man ska kunna kontrollera att intryck och utfall går ihop

med de uppfattningar som intervjupersonerna har (Bryman 2025, s. 443-444). I det informationsbrev (se bilaga 1) vi skickade ut fick intervjudeltagarna information om att transkriberingen av intervjun kunde vid önskemål skickas till dem innan publicering av uppsats, för de skulle ha möjlighet att kommentera innehållet. Löpande under intervjun upprepade och sammanfattade vi delar av deltagarnas svar för att vara säkra på att vår tolkning av deras svar var korrekt. I slutet av varje intervju fick deltagarna likaså utrymme att tillägga eventuella kommentarer eller frågor. Det var ingen av intervjudeltagarna som uttryckte önskemål att ta del av sina utsagor innan publicering. Fastän respondentvalideringen inte genomfördes fullt ut, har studiens tillförlitlighet stärkts genom ett transparent arbetssätt, noggrann transkribering samt kontinuerliga diskussion mellan författarna kring tolkning och analys av materialet.

Vidare strävade undersökningen efter att uppnå så täta redogörelser av den sociala verklighet vi undersökte som möjligt. Detta vidgar studiens *överförbarhet*, då det enligt Bryman et al. (2025, s. 446) ger andra ett empiriskt underlag som möjliggör en bedömning av den potentiella överförbarheten av resultaten till andra sammanhang. I resultat- och analysavsnittet presenteras citat från genomförda intervjuer för att representera återkommande teman i materialet. På så sätt tydliggörs kopplingen mellan empiri och analys. En tydlig redogörelse för deltagarnas yrkesroller, arbetskontext samt studiens metodologiska tillvägagångssätt ger läsaren en möjlighet att bedöma i vilken utsträckning resultaten kan vara överförbara till andra sammanhang.

Pålitlighet uppnås genom att forskaren har ett granskande perspektiv på sin studie samt bedömning av om teoretiska tolkningar kan försvaras (Bryman et al. 2025, s. 446). Under projektets gång granskades alla delar som ingick i forskningsprocessen för att se till att studien genomfördes korrekt. Dels är vi två studenter vilket bidrog till granskning av varandras kodningar och tolkningar. Dels fick vi feedback från våra studiekollegor under seminarier där de haft möjlighet att läsa och granska vår undersökning. Dessutom har vår handledare läst och kommenterat innehållet i uppsatsen vid flera tillfällen. Därigenom fick vi feedback och ökade således pålitligheten till studien. Vi tog även olika former av maktförhållanden i beaktning när vi kontaktade respondenter. Ahrne och Svensson (2022, s. 62) beskriver att forskaren ofta är beroende av att samverka med ledningen inom en organisation för att få tag på deltagare till sin studie. I kontakt med enhetschefer var vi därför noga med att påpeka att de gärna fick vidarebefordra informationen till alla socialsekreterare.

Detta på grund av att minska risken att enhetschefen själv väljer ut vilka de vill ska delta i undersökningen eftersom tillvägagångssättet kan förhindra deltagarnas anonymitet.

Det sista kriteriet *bekräftelsebarhet* lyfter att det är svårt att uppnå absolut objektivitet i kvalitativ studie men förutsätter att forskarna framhåller att de har handlat i god tro. För att värdera bekräftelsebarheten till studien kan respondentvalideringen likaså här vara givande. Det bör framgå att personliga åsikter samt teoretiska antaganden inte har haft inflytande på resultatet (Bryman et al. 2025, s. 446). Under arbetsprocessen har vi kontinuerligt reflekterat över hur våra egna erfarenheter och teoretiska utgångspunkter kan påverka tolkningarna. Vi har strävat efter att redovisa metodval och analysprocess så grundligt som möjligt för att aspirera mot bekräftelsebarhet.

Utöver de fyra kriterierna framhäver Lincoln och Gubas även begreppet *autenticitet* för bedömning av kvalitativ forskning. Begreppet lyfter bland annat om forskaren ger en rättvis bild av den sociala grupp eller miljö som studeras, att forskningen hjälper deltagarna att få en ökad förståelse för sitt eget och andras perspektiv samt bidrar till "empowering" bland deltagarna (Bryman et al. 2025, s. 446-447). Med avsikt att uppnå autenticitet i vår undersökning strävade vi efter att ge en bredare bild av artificiell intelligens inom socialtjänsten genom att studera både små och stora kommuners utveckling och inställning. Vi aspirerade likaså efter att formulera intervjufrågor som ökade empowerment hos deltagarna genom att låta deltagarna reflektera över attityder och möjliga tillvägagångssätt gällande användning av AI. I intervjuguiden (bilaga 2) formulerades frågor som bidrog till att lyfta fram tankar kring förbättring samt önskemål om framtiden. Formuleringarna av frågorna signalerade till respondenterna att deras åsikter har betydelse. Till exempel bestod vår intervjuguide av följande frågor: *Ser du några möjligheter med att använda AI i arbetet? Ser du några risker eller utmaningar med att använda AI i ditt arbete? Hur tror du att det skulle kunna förbättras?* På så sätt låg inte fokus i frågorna endast på att lyfta fram fakta och eventuella problem, utan också handlingsutrymme och möjligheter. Frågorna kan bidra till en känsla av delaktighet och inflytande.

4.8 Förförståelse

Eftersom kvalitativa intervjuer grundar sig i mellanmännisklig interaktion kan det finnas utrymme för otydligheter. Det mellanmänniskliga innebär att de är betingade av forskarens tolkningar och föreställningar, vilket har omfattande betydelse för analyseringen av intervjumaterialet (Rennstam & Wästerfors 2015, s. 29). Emellertid betonas vikten av att undvika att använda förutfattade och automatiserade tolkningar i analysen för att inte bidra till bias i tolkningen av materialet. Därtill beskrivs det fördelaktigt att aspirera mot en öppnare attityd. För att motverka bias bör materialet betraktas på skilda sätt då det kan bidra till att nuvarande antaganden inom fältet utmanas (Charmaz 2006, s. 135; Alvesson & Kärreman 2007, s. 1269). Vår ambition är att såsom författarna förespråkar att problematisera rådande uppfattningar, bredda vår tolkningsram samt generera egna tolkningar (Rennstam & Wästerfors 2015, s. 41). Nedan följer en redogörelse för vår förförståelse av ämnet samt hur vi har hanterat kunskapen.

Vårt intresse att undersöka användning och upplevelser av artificiell intelligens inom socialtjänsten grundar sig i att vi båda har erfarenhet av att ha praktiserat inom socialtjänsten, ekonomiskt bistånd respektive biståndshandläggning. Våra upplevelser medför att vi har en förförståelse för handläggning, till exempel vilka datasystem som används eller hur en ansökan hanteras. Å ena sidan bidrog vår förförståelse till att våra intervjupersoner inte behövde detaljerat beskriva deras arbetsuppgifter eftersom vi skulle hänga med i deras resonemang.

Å andra sidan är vi medvetna om att våra erfarenheter kan ha resulterat i att vi ställde mindre följdfrågor med anledning av att vi redan kände till vissa saker som nämndes. Samtidigt har vi haft praktik inom olika verksamhetsområden vilket på så sätt ändå bidrog till att vi hade olika mycket kunskap om vissa saker. Därmed såg vi till att vi båda var delaktiga i alla intervjuer och i sin tur hade möjlighet att ställa följdfrågor ifall vi ville att deltagaren skulle utveckla något i sina svar. Ingen av oss hade heller erfarenhet av att använda AI i arbetet vilket bidrog till att många följdfrågor ställdes gällande uppkomna AI-verktyg eller AI-projekt inom socialtjänsterna. Vi har även haft i åtanke att vi är nuvarande studenter på socionomprogrammet och att våra egna uppfattningar och upplevelser kan ha påverkat hur vi tolkat materialet. Vi har under studiens gång uppmärksammat, diskuterat och påmint varandra om detta för att sträva mot mångsidighet i tolkningarna.

4.9 Bearbetning och analys

Intervjuerna har spelats in med en diktafon för att säkerställa att intervjupersonernas utsagor återges korrekt och att inga feltolkningar görs av oss samt för att vi skulle vara mer närvarande i intervjun (Bryman et al. 2025 s. 539). Efter inspelningarna har materialet transkriberats samt anonymiserats. Fördelar med att skriva ut transkriberingen själva är att vi som intervjuat lättare kunde komma ihåg saker som sagts otydligt och att vi blev mer bekanta med materialet. Detta arbetssätt gjorde det enklare att senare förstå och strukturera materialet i analysfasen. Samtliga intervjuer har transkriberats manuellt med hjälp av en USB-minne som användes för att bevara och spela upp inspelningarna från intervjuerna på datorn. Under transkriberingsarbetet har datorn varit offline i syfte att säkerställa att inga personuppgifter eller annan känslig information skulle spridas eller kommas åt av externa system. Dessutom informerade vi deltagarna i informationsbrevet (se bilaga 1) att hela studien eller transkriberingen kunde skickas ut om så önskades innan publicering (Ahrne & Svensson 2022, s. 75 & 77). Inga undersöksdeltagare uttryckte önskemål om att få transkriberingen innan publiceringen, men flertalet ville att vi skulle skicka den färdiga uppsatsen efter att den genomfördes.

Bryman et al. (2025, s. 641) beskriver att det är vanligt att kvalitativa analyser görs under insamlingens gång. De förespråkar att kodning sker i samband med insamling av data. Detta underlättar möjligheten att få en detaljerad förståelse för materialet samt det teoretiska urvalet. Transkriberingarna påbörjades direkt efter varje intervju för att materialet skulle bearbetas medan det fortfarande var närtid i minnet och därmed underlätta kodningen.

I kodningsprocessen utgick vi från initial kodning eftersom kodningen till en början var spontan och öppen, det vill säga att vi närläste allt material i syfte att hitta relevanta koder i materialet (Rennstam & Wästerfors 2015, s. 35 & 75). Under och efter transkriberingen markerade vi specifika meningar, citat och enskilda ord som bedömdes vara relevanta för analysen och som kunde utgöra koder. Materialet genomlästes därefter på nytt för att fördjupa kodningen och fånga ytterligare relevanta aspekter. De identifierade koderna samlades in i ett separat dokument som underlag för den fortsatta analysen och kodningen utvecklades

successivt från en öppen till en mer fokuserad fas i takt med att mönster i materialet började framträda (ibid.).

Vi valde att göra en tematisk analys av den kvalitativ data vi samlade in genom studien. Tanken var att vi genom kodningen skulle kunna kategorisera ord och meningar under olika teman. Teman utgör en bas för teoretisk förståelse av datan och kan utgöra ett teoretiskt tillskott till forskningen inom det aktuella området (Bryman et al. 2025, s. 657). I den slutgiltiga tematiska analysen grupperades koderna till centrala teman kopplade till studiens syfte och frågeställningar. Dessa teman omfattade “socioinomers nuvarande användning och kunskap om AI“, “AI som resurs i socialt arbete“, “risker och etiska dilemman“ samt “AI:s påverkan på den professionella yrkesrollen“. Denna tematisering möjliggjorde en jämförelse mellan intervjuerna och identifiering av både likheter och skillnader i respondenternas utsagor. Analysen gjordes i relation till studiens problemställningar samt den teoretiska referensram och forskningslitteratur som ligger till grund för studien (Bryman et al. 2025, s. 661-662). Nedan följer en tematiseringstabell för att förtydliga hur kodningen och tematiseringen har gjorts (tabell 2).

(Tabell 2, tematisk analys)

Tema	Undertema/Kod	Citat
Tema 1: Socionomers nuvarande användning och kunskap om AI	Användning av AI	<i>“[...]Och sen kan jag också använda den till viss del att hjälpa mig göra riskbedömningar utifrån våld i nära relation. [...]“ (Malin)</i>
	Utbildning inom AI	<i>“Nej men jag tänker någon form av utbildningsdag där man får testa i systemet och kanske köra nån testklient. Jag tror många lär sig bättre då [...]“ (Tanja)</i>
Tema 2: AI som resurs i socialt arbete	Minskad administration och dokumentation	<i>“Vi har ju en ofantlig stor dokumentationskrav på oss och att det skulle kunna underlätta oss [...]“ (Lisa)</i>
	Ökat utrymme för mänsklig kontakt	<i>“[...]Det frigör ju väldigt mycket tid för oss att fokusera på själva mötet och att hjälpa brukaren.“ (Per)</i>

Tema 3: Risker och etiska dilemman i användningen av AI	Sekretess och dataskydd	“[...] Jag tänker också att det är svårt att ge en helhets, alltså en bild av en familjs situation. Som sagt, sekretessen är ju ett stort hinder, att vi inte kan lämna uppgifter” (Lisa)
	Etiska överväganden	“[...]För det jag kan uppleva är tufft ibland är att man inte vet om man blir inspelad eller inte. Där måste man vara tydlig också med en person man möter att man spelar in“ (Sofie)
Tema 4: AI:s påverkan på den professionella yrkesrollen	Mänsklig kontakt och handlingsutrymme	“[...] För att om den ger färdiga förslag, påverkar den indirekt ditt handlingsutrymme. [...]“ (Oskar)

4.10 Forskningsetiska överväganden

Med avsikt att skydda deltagarnas personuppgifter i studien, tog vi hänsyn till de fyra forskningsetiska principerna: *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* samt *nyttjandekravet* (Eldén 2020). Innan intervjuerna genomfördes skickades ett informationsbrev (se bilaga 1) ut till de valda intervjupersonerna i syfte att informera om studien. För att säkerställa att informationen uppfattades korrekt gavs deltagarna möjlighet att ställa frågor till oss innan intervjun inleddes. I enlighet med *samtyckeskravet* uppger Eldén (2020, s. 30) att respondenter har rätt att bestämma över sitt deltagande i studien. Således inhämtades ett muntligt samtycke av deltagare innan inspelning påbörjades.

Vidare behandlades *konfidentialitetskravet* i informationsbrevet (Eldén 2020, s. 130). För att säkerställa konfidentialitet i vår studie har vi skyddat intervjudeltagarnas identitet genom att materialet har försvarats oåtkomligt för obehöriga. Anonymisering gjordes även för att skydda intervjupersonen genom att avidentifiera namn, personnummer, ålder samt kommun. Ytterligare upplystes deltagare om *nyttjandekravet*, som innebär att den information som samlas in endast kommer att användas i studiesyfte och inget annat bruk (Eldén 2020, s. 31). I praktiken innebar detta att vi informerade intervjudeltagare om att det inspelade

intervjumaterialet förvaras på en USB-sticka som sedan raderas efter att uppsatsen blivit godkänd.

I samband med att frågor om erfarenheter av socialt arbete kan upplevas som känsliga var det av särskild vikt att deltagarnas anonymitet säkerställdes samt att deltagandet var frivilligt. Därtill kan det i en studie uppstå maktrelationer mellan olika parter, exempelvis mellan arbetsgivare och anställda eller mellan forskare och deltagare (Eldén 2020, s. 54). Dessa maktrelationer kan påverka våra deltagares upplevelse av att kunna uttrycka sig fritt. I genomförandet av studien togs därför hänsyn till maktrelationer genom att skapa förutsättningar för att de ska kunna dela med sig av sina erfarenheter. Detta gjordes med hjälp av ovanstående forskningsetiska principer.

4.11 Arbetsfördelning

Med målet att uppnå en så rättvis arbetsfördelning som möjligt har arbetet fördelats så att vi båda har ansvarat för ungefär hälften av varje del i uppsatsen. I intervjuerna har vi båda ställt lika många frågor och transkriberat fyra intervjuer var. Under hela arbetets gång har vi haft god kommunikation där båda haft utrymme att lyfta sina tankar och synpunkter på arbetet. I syfte att skapa en sammanhängande text trots arbetsfördelningen läste vi kontinuerligt varandras delar och gick likaså igenom texten tillsammans för att säkerställa en enhetlig struktur och språklig sammanhållning.

5. Resultat och analys

Följande kapitel presenterar resultat samt analys av undersökningens insamlade empiri.

Tematisk analys har använts för att analysera materialet vilket har resulterat i huvudteman som utgör huvudrubrikerna i följande avsnitt. Nedanstående rubriker anses vara relevanta för att besvara studiens syfte samt frågeställningar genom att framföra socionomers användning av AI inom socialtjänsten samt deras inställning till AI. Underrubrikerna utgör underteman under varje huvudrubrik. Resultatet jämförs med tidigare presenterade forskningsartiklar samt analyseras med hjälp av Lipskys (2010) teori om *gräsrotsbyråkrati*, Abbotts (1988) *professionsteori* samt begreppet *professionsetik*.

5.1 Socionomers nuvarande användning och kunskap om AI

5.1.1 Användning av AI

Inledningsvis framkommer det i det insamlade intervjumaterialet att användningen av AI skiljer sig åt mellan de olika kommunerna i Skåne. Fem av respondenterna uppger att de använder sig av en AI-tjänst som beskrivs som mer säker att använda inom myndigheter. AI-tjänster som nämns i materialet är Svea GPT, RISE GPT samt Copilot. Övriga svarspersoner uppger att de i vissa fall använder chat GPT för att exempelvis få fram förslag på formuleringar till beslut, förbättra texter samt analyser. Dessa tre är Sofie, Tanja och Magnus som arbetar både i stor och liten kommun (se tabell 1). Nedan följer en beskrivning av Tanjas upplevelse av Chat GPT:

Nej, den är skrämmande bra. Det är både att man blir imponerad men också lite grann oj hur långt kan den här gå? Det är skrämmande och imponerande på samma gång. Och den besvarar i, den kanske då skriver ett förslag på 2-3 meningar; sen vill du att jag fortsätter? Jag? Jag bara okej, ja nej tack, det är bra så. (skratt) [...]
(Tanja)

Tanjas beskrivning av Chat GPT kan förstås utifrån Leth Meilvangs (2023, s. 5) begrepp *gränsarbete*. Hennes reaktion tyder på en osäkerhet kring långt AI:s kapacitet kan utvecklas och vilken påverkan det kan få på socionomens professionella kompetens och arbetsuppgifter. Att AI upplevs kunna utföra uppgifter som tidigare varit kopplade till mänsklig kunskap och

bedömning kan därmed förstås som att gränserna för professionens *jurisdiktion* utmanas och omförhandlas i mötet med den nya teknologin (Abbott 1988, s. 59 & 63; Leth Meilvang 2023, s. 5).

Utifrån resultatet framkommer det att en deltagare, Paula, använder sig av RISE GPT, som beskrivs exempelvis kunna hjälpa till med inspiration, skriva utredningar samt göra upp rutiner. Nedan följer en beskrivning av hur Paula använder RISE GPT i sitt arbete.

Vi skriver ju ofta bedömningar i våra utredningar och då kan man ju använda alltså först brukar jag göra så här i alla fall. Jag brukar skriva ner punkter som jag vill ha med i bedömningen som att personen kanske inte kom på möten men personen har ändå gjort jamen de har ändå tagit kontakt med sjukvården. Så skriver man in det och så kan man be då RISE GPT att ge ett förslag på formulering och då får man ju förtydliga det, ge ett tydligt förslag som ska läsas av medborgarna. (Paula)

Copilot används av två av respondenterna, för att spela in samtal. Malin uppger att hon använder tjänsten på följande sätt:

Jag kan använda den till dels till att be den hjälpa mig kanske göra en mall för säkerhetsplaneringar utifrån våld i nära relation [...] Och sen kan jag också använda den till viss del att hjälpa mig göra riskbedömningar utifrån våld i nära relation. [...] de här riskfaktorerna finns, dessa skyddsfaktorerna finns och så kan man be den hjälpa skriva lite. Sen är den också bra på att sammanfatta och snygga till texter och så där. (Malin)

I likhet med tidigare forskning uppger respondenterna i denna studie att AI kan användas som beslutsstöd och tillämpas inom flera olika områden i det sociala arbetets praktik (Pandya 2026, s. 73–74). Medverkande i denna studie framför att det kan vara användbart inom områdena äldreomsorg, barn och familj, LSS, våld i nära relation, beroendeproblematik samt ekonomiskt bistånd. Ävenledes det som Li, Wang och Jian (2026, s. 271) benämner som språkbehandling återspeglas av informanterna i form av att de använder AI i syfte att bearbeta, sammanfatta eller identifiera riskfaktorer i ärenden. Ytterligare synliggörs maskininlärning på exempelvis Oskars arbetsplats i form av att Svea GPT tränas genom att matas med kommunens riktlinjer samt tränas upp för att generera svar i ett mer vardagligt språk.

Både Lisa och Oskar använder sig av Svea GPT och utifrån deras utsagor kan likaså en skillnad i användningsfrekvens mellan kommunerna urskiljas. Lisa uttrycker att tillämpningen av tjänsten är minimal och att hon tror att hon kan vara den enda av socialsekreterarna i hennes kommun som använder det, trots att alla har tillgång till den. Oskar berättar däremot att det är flera kollegor som är nyfikna på att använda AI. Nedan följer Lisas svar på vad Svea GPT kan hjälpa till med i arbetet som barnsekreterare:

[...] Det är inget som gör något åt oss, utan då kan jag ställa en fråga om hur skulle den formulera smarta mål med denna problematiken. [...] När vi fattar beslut om öppenvård så skriver vi ju målen som behandlarna ska arbeta med och då har jag använt den för att hjälpa mig att formulera smarta mål, som är en förkortning för hur vi ska formulera mål och ta fram mål utifrån BBIC. (Lisa)

I relation till professionsteorin (Abbott 1988, s. 59) kan informanternas svar likaså tolkas i förhållande till den sociala organisation som socionomprofessionen är en del av. Detta kan vara en möjlig förklaring till varför användningen av AI ter sig olika beroende på vilken kommun det handlar om. Den sociala organisationen, det vill säga den verksamhet där socionomen är verksam, kan påverka i vilken utsträckning och på vilket sätt AI används i det sociala arbetet. Exempelvis kan organisatoriska ramar, riktlinjer och tekniska resurser både möjliggöra och begränsa användningen. Därtill kan rättsliga ramar ha en påverkan på användningen av AI. I respondenternas utsagor dras likaså kopplingar till nya Socialtjänstlagen (SFS 2025:400) som handlar om att socialtjänsten ska arbeta mer förebyggande.

Och nu har vi dessutom en socialtjänst som säger att vi ska jobba mycket mycket mer i förebyggande syfte och vara där framme liksom. Och då kanske man får möjlighet att göra det på ett annat sätt. Så jag tror absolut att det går att kombinera på ett bra sätt. Jag tror inte att man ska vara rädd. Sen får man ju liksom. Sen måste det ju gå ihop och det måste vara lagenligt. Och det måste vara välgrundat. Det kan ju inte vara något hipphapp liksom. (Sofie)

Gardiner et al. (2026, s. 12-13) tar upp att AI kan möjliggöra ett mer förebyggande arbetssätt. Sofie uttrycker att det krävs att kommuner måste vara villiga att satsa på AI. Lipskys (2010, s. 4) beskrivning av att gräsrotsbyråkrater präglas av begränsade resurser kan därmed bidra till att förstå hur AI i vissa sammanhang kan framställas som ett möjligt stöd i socialt arbete.

AI skulle alltså kunna bidra med att ge socionomer större möjligheter att arbeta förebyggande. Samtidigt framgår det i Sofies resonemang att användningen av AI är beroende av organisatoriska och ekonomiska förutsättningar. Ävenledes beskriver Paula att mindre kommuner kan komma att känna press att följa samma digitala utveckling som större kommuner, vilket kan förstås som att implementeringen av AI inte enbart drivs av professionella behov utan även om hur organisationer prioriterar resurser samt tolkar lagstiftning.

5.1.2 Utbildning inom AI

Utifrån sammanställning av respondenternas svar framgår det att vissa har fått en del utbildning via jobbet, medan andra inte alls. Sammantaget genomsyras medverkandes svar av att det har varit relativt tomt i det avseendet. Vissa har fått digitala utbildningar och workshops, men uppger ändå att det fanns många luckor som behöver fyllas. Magnus uppger att de har fått utbildning i mer generella drag hur AI kan komma att påverka samhället och Lisa uppger att de fått utbildning i datasäkerhet, men inte som har varit specifikt inriktat mot AI. Paula uppger att hon har fått vägledning i hur man formulerar frågor till chat GPT.

[...] Den kan också vara lite sen i uppdateringen. Nu har vi fått in ny SoL men i chat gpt kan det fortfarande finnas den gamla. Så det är viktigt att dubbelkolla, är det rätt paragrafer, är det rätt information? [...] Men jag tror det är dem sakerna och sen när man använder chat gpt är det viktigt att ställa rätt frågor för att få det svar man vill, så det fick vi jättelång genomgång om hur dem ska ställas, vad ska vara med i frågan och de här med tydlighet att det måste man ha med sig. (Paula)

Samtidigt uttrycker Oskar att det finns projekt i hans kommun som arbetar med användning av AI i socialtjänsten, exempelvis ett transkriberingsprojekt.

[...] Vi har just nu ett transkriberingsprojekt där man försöker se hur man kan transkribera olika former av möten eller samtal, så till exempel som vi har just nu. [...] Då är tanken att ha en AI som håller på med transkribering. [...] Just nu håller vi på att se om det finns någon vinning i det. För tanken är inte att vi ska göra AI bara för att, utan vi måste också se att det finns någon vinning i det. Just nu håller vi på att anteckna från besök för att se hur långt tid det tar att anteckna alla dessa besök. Så det är i full gång. (Oskar)

Ytterligare framgår en önskan hos socionomerna att få mer utbildning kring AI i socialt arbete. Denna önskan handlar om att få mer specifikt inriktade utbildningar då generella utbildningar kring AI upplevs svårt att applicera i praktiken. Det uppges finnas ett behov av mer kunskap kring praktisk tillämpning, det vill säga att någon visar hur eventuella AI-verktyg kan användas i socialtjänstens arbete samt att få information kring bland annat risker med tillämpning av AI. I relation till Pandyas (2026, s. 69) studie bekräftas likaså här behovet av maskininlärning.

Nej men jag tänker någon form av utbildningsdag där man får testa i systemet och kanske köra nån testklient. Jag tror många lär sig bättre då, inklusive jag, än att bara sitta och lyssna på nån som pekar, man klickar där man klickar där, man klickar där. Så händer det och det och det. Men får man själv testa, det fastnar lättare. (Tanja)

Baserat på den insamlade empirin framgår det likaså att socionomer kommer i mer kontakt med andra yrkesgrupper med anledning av att AI är förenat med teknisk kunskap. Det kan bli problematiskt när en yrkesgrupp som inte jobbar med mänsklig kontakt i samma utsträckning ska lära ut till socionomer. Nedan följer ett exempel på ett moment som Oskar anser behöver ses över för att det som lärs ut under utbildningen ska kunna omsättas i praktiken.

[...] de som gör utbildningen just nu är jätteduktiga, men den kanske inte är så mänsklig. [...] de gör utbildningen och sen är det ju vi socialsekreterare och andra personer såklart inom HR, planeringssekreterare och så testar utbildningen för att sedan rapportera tillbaka. Så man kan göra den mer lätt att hänga med. Sen kommer den skickas ut. Det vet jag finns på spåret men den har inte skickats ut än vet jag. (Oskar)

Med utgångspunkt i Abbotts (1988) professionsteori kan det urskiljas en spänning mellan teknisk kunskap och socialt arbete. Socionomer blir beroende av andra professioner, exempelvis IT-specialister för att kunna implementera AI i sitt dagliga arbete. Detta illustrerar det som Abbott (1988, s. 33-34) beskriver som att professioner existerar i ett system där olika yrkesgrupper interagerar och konkurrerar om kunskap och arbetsområden. Ytterligare kan man här urskilja en typ av *gränsarbete* i takt med att socionomerna interagerar med ny teknisk utveckling och således etablerar utbyte med andra professioner (Leth Meilvang 2023, s. 5). Baserat på informanternas inställning till vilken kunskap de är i behov av blir det här tydligt att det sker ett *gränsarbete* i form av att ny teknologi medför ett behov av utöka

professionens kompetensområden gällande teknisk kunskap (ibid.). Sammantaget kan socionomers jurisdiktion över sitt kunskapsområde utmanas.

5.2 AI som resurs i socialt arbete

5.2.1 Minskad administration och dokumentation

En återkommande uppfattning bland respondenterna är att AI kan bidra med att underlätta dokumentationsbördan i arbetet. I flertalet intervjuer nämns det att inspelning av möten är ett exempel som kan underlätta dokumentation. Det innebär att socionomen inte behöver sitta och anteckna vid varje möte, utan kan ha en AI som kan transkribera innehållet som tas upp i samtalet. Andra möjligheter som lyfts fram där AI kan underlätta dokumentation handlar om planering, införande av orosanmälningar direkt i systemet, journalanteckningar, skriva utredningar, göra riskbedömningar samt ta fram relevant forskning.

[...] Vi brukar säga att vi är mer sekreterare som är sociala, än sociala sekreterare. Att det hade kanske kunnat ge en chans att ändra det, att det kan underlätta i allt. Vi har ju en ofantlig stor dokumentationskrav på oss och att det skulle kunna underlätta oss [...] Inte bara sitta på kontoret och skriva vilket vi spenderar oerhört mycket tid med att göra. (Lisa)

Citatet ses som ett exempel på *jurisdiktionell förändring* (Abbott 1988). Såsom Abbott (1988, s. 33) beskriver är inga *jurisdiktionella band* absoluta och permanenta, vilket synliggörs i intervjudeltagarnas utsagor. Majoriteten uppger att en stor del av deras arbete består av dokumentation, allt ifrån mejlkontakt till journalföring. Utifrån resultatet framstår digitaliseringen successivt ha omformat socionomens arbetsuppgifter genom att administrativa och dokumentationsrelaterade moment fått ett större utrymme i det dagliga arbetet. Oskar resonerar exempelvis kring hur arbetet kan påverkas ifall administration minskas samt hur den digitala utvecklingen har påverkat socionomens arbetsuppgifter och graden av mänsklig kontakt.

Tidigare forskning lyfter hur AI och robotisering kan användas för att effektivisera administrativa arbetsuppgifter inom socialtjänsten, exempelvis vid handläggning av

ekonomiskt bistånd (Svensson 2019, s. 356). Samtidigt är det en kostnadsfråga. Å ena sidan tas det upp att AI kan bidra till minskade kostnader om det resulterar i exempelvis effektivare ärendehanteringar (Gardiner et al. 2026, s. 12; Boduroğlu et al. 2025, s. 198). Å andra sidan lyfter Per att det kan bidra till ökade kostnader och att det handlar om prioriteringar i kommunen:

[...] Programmen ska funka. Det är också en kostnadsfråga. Det är väldigt dyrt att köpa in det. Många kommuner hamnar ju på underskott och det handlar ju också om prioriteringar. Det är den ekonomiska biten och om det faktiskt kan gynna alltså om det faktiskt fungerar. Som jag tog upp innan också det här med RPA-robotar som vi har testat funkade inte. Och då kanske det inte är så lämpligt nu heller att satsa på om man inte vet att det funkar. (Per)

En annan aspekt som lyfts fram är att det är väldigt tidskrävande i bedömningsarbetet att hitta relevant forskning, bland annat att det är svårt att hålla reda på allt i huvudet.

Ibland sitter man och tänker sig ja men forskning visar ju det här, vad det nu än är. Och så vill jag bara ha den stärkt. Men vilken typ av forskning är det då? Det kan man ju få lägga ner ofantligt mycket tid på att utforska. Men det kanske man skulle kunna vara hjälpt av också tänker jag. (Sofie)

Parallellt framkommer det att det är viktigt att värna om socionomens kompetens. Oskar lyfter att socialtjänsten inte ska vara vinstdrivande, det mänskliga arbetet ska inte minska för att man vill se en vinst. Utifrån resultatet kan en koppling ses till det som Kapur, Cornley och Sharkeys (2026, s. 116) artikel visar att socialarbetare inte bör bli beroende av AI. Det är viktigt att ha en medvetenhet om riskerna, men att se det som att AI:n kan hjälpa till med de “tråkiga arbetsuppgifterna”, såsom Oskar beskriver det.

Försiktiga med att också lära upp socialsekreterare med att inte lita på den för mycket. Alltså det lättaste svaret är att när det kommer en socialsekreterare så kan man säga till den du har en egen assistent den gör alla jättetråkiga arbetsuppgifter som alla kan göra som kräver ingen kompetens, allt som har med kompetens att göra ska du göra. Det tror jag kan funka. Det är det lättaste sättet att få den att fungera. Den kan göra transkribering, alla dessa mellangrejer, den kan ge tips [...] Men det är fortfarande socialsekreteraren som gör allt. (Oskar)

I likhet med detta resonerar Sofie att AI kan utgöra ett stöd i dokumentationssyfte, men att användbarheten också beror på inom vilket område man arbetar inom som socionom.

[...] Sen kan jag tänka mig att inom ekonomiskt bistånd eller inom äldreomsorgen kanske man på ett helt annat sätt skulle kunna använda AI. Inom just myndighetsutövning för att där är det just väldigt stolpat. Och det är väldigt du utgår från dina mallar och sådär. Så där kanske det fyller en funktion. [...] (Sofie)

Magnus, som arbetar som behandlare, jämför möjligheterna med AI för socialsekreteraren i kontrast till behandlaren:

[...] Mycket såna praktiska saker skulle jag säga. Kanske inte så mycket som har med samtal att göra i sig alltså att man ska prata med en AI och sådär. Jag vet inte om det hade funkat, men det kanske de gör också. Men mycket som handlar om praktiska saker för det är väldigt mycket för en socialsekreterare framförallt, för mig som behandlare kanske inte supermycket. Jo, även där i för sig vissa saker som med vissa samtal att man slipper skriva så mycket.[...] (Magnus)

I relation till Abbotts (1988, s. 59) professionsteori handlar det alltså om vilka arbetsuppgifter som ska tillhöra socionomens *professionella jurisdiktion*. Resultatet framhäver alltså att det finns en vilja hos socionomer att behålla kontroll över det mänskliga och relationella i arbetet. Således begränsas AI till att endast underlätta i det administrativa arbetet samt att AI eventuellt kan vara till större fördel inom myndighetsutövning jämfört med behandlingsarbete. Detta kan förstås som en form av gränsdragning där socionomerna markerar vilka arbetsuppgifter som anses möjliga att automatisera och vilka som bör förbli mänskliga. Samtidigt framkommer skillnader mellan olika verksamhetsområden, där AI uppfattas som mer användbart inom standardiserad myndighetsutövning än inom behandlingsarbete, vilket kan förstås utifrån att arbetsuppgifterna skiljer sig åt i grad av standardisering samt behov av relationsarbete.

5.2.2 Ökat utrymme för mänsklig kontakt

I diskussionen kring vad det skulle kunna innebära för socionomen att AI tar över delar av administrationen är ett återkommande tema att det ger mer tid till klientarbete och mänsklig kontakt. Detta står i kontrast till Pandyas (2026, s. 73) studie som visar att socialarbetare kan uppleva minskad mänsklig närvaro till följd av AI. Flertalet deltagare i vår studie nämner att anteckna vid en dator eller att anteckna i allmänhet kan utgöra ett hinder i mötet med klienten.

För jag menar samtidigt som man skriver exempelvis kanske man inte har så mycket fokus på klienten. Man kan inte se ansiktsuttryck, vissa detaljer som man annars skulle gjort om man hade haft mer fokus på klienten. [...] Om vi har ett bra system för det som är effektivt och som funkar så tänker jag att det hade varit väldigt underlättande. Det frigör ju väldigt mycket tid för oss att fokusera på själva mötet och att hjälpa brukaren. (Per)

Därtill betonar tidigare forskning vikten av att AI inte kan ha den relationella förståelsen som behövs i komplexa möten med klienter, där relationell närvaro är det enda sättet att verkligen förstå situationen (Muzingili 2026, s. 95). Ovanstående återspeglas även i intervjun med Sofie:

Människor kommer ju till oss och blottlägger sig. [...] Och det kan jag väl känna är inte försvarbart att säga öppna dig för en dator. Du klampar in i hela deras liv. Du tar deras barn. Du förväntar dig att man bara ska ställa upp på saker. Och det är alltid ett underliggande hot. För det är ju det lite när man pratar om placerade barn. (Sofie)

I relation till nya Socialtjänstlagen (SFS 2025:400) som tas upp i intervjuerna ställs även krav på socionomerna att vara mer tillgängliga. När nya lagar införs påverkar det socionomens jurisdiktion eftersom arbetsuppgifter kan förändras och påverkar således likaså det professionella handlingsutrymmet (Abbott 1988, s. 33-34; Lipsky 2010). Lipskys (2010, s. 4) gränsrotsbyråkrati belyser likaså att medborgare ställer krav på tillgänglighet, vilket kopplas samman med den konflikt som blir synlig i studiens empiri. Konflikten innebär att socionomerna fortsatt har en stor dokumentationsbörda. Finns det en AI som kan sköta transkriberingen kan socionomen vara helt närvarande i mötet och exempelvis inte gå miste om de icke-verbala signaler som Per nämner är betydelsefulla i mötet. Likaså det som Sofie berättar återger vikten av det mänskliga mötet. Sammantaget kan användning av AI möjligtvis göra det enklare för socionomen att möta kravet på att vara mer tillgänglig för samhällets medborgare.

5.3 Risker och etiska dilemman i användningen av AI

5.3.1 Sekretess och dataskydd

Majoriteten av de intervjuade beskriver sekretess och dataskydd som en central begränsning av användningen av AI inom socialtjänsten. Ett återkommande tema är att de system som finns tillgängliga inte får användas för att hantera känsliga personuppgifter. Det senare innebär att socionomerna behöver formulera sina frågor på en generell nivå utan att inkludera identifierbar information om klienter. Denna begränsning, påpekar respondenterna, påverkar sedan kvaliteten på de svar som AI genererar, då generella och allmänna svar blir mindre användbara i specifika situationer.

[...] Jag tänker också att det är svårt att ge en helhets, alltså en bild av en familjs situation. Som sagt, sekretessen är ju ett stort hinder, att vi inte kan lämna uppgifter. Det gör ju också att det begränsar också hur vi kan beskriva en familjesituation på ett sätt som inte lämnar ut personer. Och kan vi inte ge den helhetsbilden så kan den inte heller ta fram ett korrekt svar [...] (Lisa)

Dessutom uppkommer en stor medvetenhet om vikten att upprätthålla sekretessen då de intervjuade betonar att klientuppgifter är särskilt skyddsvärda och att dessa inte får riskera att exponeras digitalt. Därtill förstärker intervjupersonernas oro kring dataläckor, obehörig åtkomst och bristande kontroll över informationshantering den problematik kring datasäkerhet och integritet som också tidigare forskning identifierar (Li, Wang & Jian 2026, s. 273; Wong 2026, s. 82-83; Gardiner et al. 2026, s. 12-14; Pandya 2026, s. 72-73). För att AI ska kunna användas i mer känsliga delar av arbetet, såsom dokumentation eller beslutsformulering, menade informanterna att det krävs tekniska lösningar, som exempelvis system som är lokalt kontrollerade och inte delar information externt. Sekretessfrågan kan likaså förknippas till en mer övergripande försiktighet i användningen av AI. Respondenterna uttrycker att tekniken inte bör göras alltför självgående, då det kan öka riskerna att känslig information hanteras på ett osäkert sätt.

[...] Men det är alltid en risk med att det finns digitalt och att en AI som då har hand om allt det här får veta personens namn och nummer, personnummer, adress, barn, vart barnen går på förskola och så vidare. Alltså det är jättemycket uppgifter där. Alltså det måste verkligen vara att man jobbar kring säkerhetsaspekten och att man har det ja alltså säkert helt enkelt. Sen kan ju folk hacka in sig i system oavsett, men

inte kanske AI läcker. [...] det ska vara samma säkerhet oavsett vem som gör beslutet eller skriver journalanteckningen. Det är det som är jätteviktigt. Och kanske inte göra den allt för självgående. Jag tänker ju mer självgående desto mer risker, tror jag.
(Tanja)

De intervjuade socionomernas beskrivningar av sekretessproblematik synliggör hur AI-användning i socialtjänsten präglas av en grundläggande spänning mellan dataskydd, etiska principer och tekniska möjligheter. Utifrån gräsrotsbyråkratin leder det till en situation där handlingsutrymmet begränsas och omvandlas i mötet med nya styrningsformer (Lipsky 2010, s. 4). Socionomerna agerar här som gräsrotsbyråkrater i Lipskys bemärkelse, där policy inte enbart implementeras utan också formas i det praktiska arbetet under villkor av osäkerhet och motstridiga krav. I mötet utvecklar de därför strategier för att hantera tekniken utan att bryta mot sekretesskrav. Att formulera generella frågor och undvika känslig klientinformation kan förstås som ett uttryck för "policyskapande", där professionella skapar lokalt fungerande riktlinjer för att balansera effektivitet och konfidentialiteten samtidigt som de anpassar sig till nya tekniska möjligheter (Lipsky 2010, s. 14-16).

Den insamlade empirin visar också att handlingsutrymmet är strukturellt begränsat. Sekretesskravet bidrar till att socialarbetare inte riktigt kan integrera tekniken i sitt beslutsfattande då AI inte kan användas i ärenden med komplexa och situationsbundna sociala problem (Gardiner et al. 2026, s. 12-13; Wong 2026, s. 82-83). Det skapar ytterligare en risk vid användning av AI. På grund av att likaså tidigare forskning nämner att AI mestadels kan användas till ytliga och generella uppgifter innebär det att socionomerna fortfarande behöver göra mänsklig tolkning och situationsbundna beslut. Användning av AI i dessa beslutssituationer hade kunnat innebära en risk för förenkling och misstolkning av komplexa sociala sammanhang, vilket potentiellt hade kunnat resultera i partiska och bristfälliga beslut (ibid.).

Ytterligare betonar flera av de intervjuade socialarbetarna relevansen av organisatoriska och rättsliga ramar. Respondenterna uppger likaså att användningen av AI inom socialt arbete måste vara förenlig med lagstiftning, såsom dataskyddsregler och hantering av personuppgifter för att den ska stämma överens med etiska riktlinjer.

Som det är nu så är det ju väldigt mycket nytt med AI-förordningen. Den är ju inte på plats helt ännu. Och det är liksom mycket juridisk problematik [...] (Per)

Pers betoning på juridiska ramar och osäkerheten kring AI-förordningen kan förstås utifrån professionetikens fokus på etiskt omdöme (Christoffersen 2017, s. 88 & 90). Eftersom lagstiftningen kring AI upplevs som otydlig behöver socialarbetaren själv göra etiska bedömningar kring vad som anses rättssäkert i teknikanvändningen. Detta synliggör hur professionsetik inte enbart handlar om att följa regler, utan att även kunna hantera nya och komplexa situationer genom professionellt omdöme (ibid.).

5.3.2 Andra etiska överväganden

Respondenternas resonemang kring etik med koppling till AI i socialtjänsten handlar i stor utsträckning om frågor kring integritet, transparens och professionellt ansvar. En återkommande aspekt är vikten av att klienter får information om hur AI används, särskilt i sammanhang där information samlas in eller när samtal spelas in. Flera betonar att sådana inslag kan påverka mötet med klienten på olika sätt. Sofie lyfter att medvetenheten om att inspelning pågår riskerar att förändra både klientens och socionomens beteende i möten, vilket kan leda till mindre genuint samt avsaknad av viktiga punkter. Här framträder en oro för att AI kan påverka det relationella arbetet och den professionella "fingertoppskänsla" som anses vara viktig i socialt arbete.

[...]För det jag kan uppleva är tufft ibland är att man inte vet om man blir inspelad eller inte. Där måste man vara tydlig också med en person man möter att man spelar in. För då kommer det ju i sin tur påverka mötet för då blir man ju mycket mer rädd för vad det är man faktiskt säger. Det blir så påtagligt att det blir inspelat. Så då kanske man förställer sig och då blir det inte ett genuint möte [...] Och det är ju en jätterisk för då missar man ju signaler, alltså man den där fingertoppskänslan, den där förnimmelsen som man ska ha med sig. Det där som vi jobbar med. Som är vårt yrke. Det får ju inte rättvisa... Det blir inte så som det hade kunnat vara du vet. Det förändrar ju dynamiken i mötet. [...] Om man ska sätta sig till exempel med diktafon i ett möte och säger här spelar jag in allt du säger så blir ju inte mötet så som det skulle kunna ha blivit annars. (Sofie)

Fortsättningsvis kan empirin analyseras utifrån professionsetikens tre dimensioner (Christoffersen 2017, s. 88). För det första synliggör den första dimensionen, det konkreta

mötet mellan människor, en direkt påverkan av AI avseende kärnan i det sociala arbetet. Respondenternas rädsla kring inspelningar och AI-stött samtal visar att tekniken riskerar att förändra interaktionen mellan socialarbetare och klient. När klienter blir medvetna om att de spelas in kan de censurera sig själva och socialarbetaren kan bli mer försiktig i handlingssättet. I sin tur kan det försvaga det som professionsetiken ses som avgörande, det genuina mötet (ibid.). Sofies beskrivning av hur "fingertoppskänslan" riskerar att reduceras illustrerar hur AI kan försvaga den relationella kontakten och minska kvaliteten i bedömningar. Här uppstår en etisk konflikt mellan effektivisering och bevarandet av det professionella mötet.

Nej, eller vi har pratat om till exempel vi får inte använda chat GPT för att förbättra våra analyser men så gör vi det ändå. [...] (Magnus)

För det andra, kopplingen mellan etik och handling, kan Magnus citat synliggöra att det finns en motsättning mellan vad som anses etiskt korrekt och vad som faktiskt görs i praktiken. Magnus uppger att trots att det finns riktlinjer kring AI-användning används den fortfarande på ett regellöst sätt, vilket kan försvaga etiken samt uppvisa otillräckliga organisatoriska ramar. Detta leder till ett etiskt dilemma där individuella bedömningar tar över, vilket kan hota rättssäkerheten (Christoffersen 2017, s. 88). I den tredje dimensionen, betydelsen av professionell kunskap och omdöme, blir det särskilt tydligt utifrån empirin att socionomerna saknar kunskaper om hur AI faktiskt fungerar och bör användas. Flera av respondenterna tar upp begrepp som integritet, datalagring och transparens samt att det där är viktigt med etisk kunskap. Men många uttrycker att de saknar kunskap om tekniken för att kunna fatta etiskt hållbara beslut och därmed sätts det professionella omdömet under press (Christoffersen 2017, s. 90).

Vidare överensstämmer informanternas resonemang kring AI och etik med tidigare forskning. Både empirin och forskningen betonar att AI inom socialt arbete medför etiska risker kopplade till integritet, konfidentialitet och professionellt ansvar. Många av intervjudeltagarna lyfter relevansen av samtycke från klienten vid användning av AI samt att känslig information ska bevaras på ett säkert sätt, vilket även tidigare forskning tar upp (Gardiner et al. 2026, s.14; Wong 2026, s. 82-83). Dessutom finns en likhet i att både deltagarna och tidigare forskning tar upp att AI-användning kan förstärka samhälleliga bias.

Jag menar vi kommer ju ändå fatta besluten själva. Jag har väldigt svårt att tro att det skulle bli så att vi får ombytta roller för det är ju inte lämpligt att en artificiell intelligens fattar beslut för det måste ju alltid finnas ansvar hos en människa kring det för att det finns risk för bias och annat just med AI. (Per)

Precis som Per framhåller nämner även andra intervjupersoner vikten av att det ska vara en människa som ansvarar för och tar besluten även om AI används i arbetet. Människoansvaret kan förknippas med tidigare forskning då Wong (2026, s. 82-83) beskriver risken för reproducering av bias eftersom AI kan göra felaktiga slutsatser. Respondenternas betoning på mänskligt ansvar kan därför förstås som ett sätt att säkerställa att bedömningar förblir professionella, rättssäkra och etiskt hållbara.

En annan etisk aspekt som Lisa lyfter är att hon hoppas på att AI kommer kunna i framtiden bidra till utveckling av välfärdsteknik. Exempelvis tar hon upp olika hjälpmedel som kan underlätta vardagen för personer med funktionsvariationer eller äldre.

Jag tänker ju att AI... det jag hoppas på mest är ju till olika hjälpmedel till personer med funktionsnedsättningar och äldre. Att det kanske finns, att man med stöd av AI kan ta fram grejer som underlättar för dem i vardag, såhär välfärdsteknik och så, att AI skulle kunna vara behjälplig där (Lisa)

Boduroğlu et al. (2025, s. 198) bekräftar att AI kan tillhandahålla snabba och effektiva lösningar för missgynnade grupper. Emellertid kan äldre och personer med funktionsvariationer även ses som en missgynnad grupp ifall de drabbas för digitalt utanförskap. Pers inställning är att det kan bli svårt för dessa grupper att ta del av de möjligheter som AI erbjuder, vilket i sin tur kan leda till ökade ojämlikheter och minskad delaktighet i samhället, vilket kan synliggöra ett etiskt dilemma mellan digitalisering och utanförskap. Här kan socionomen behöva ta hjälp av *professionsetiken* och hantera en potentiell etisk konflikt som handlar om främjande av nytta och effektivitet i kontrast till risken för ojämlikhet och uteslutning (Christoffersen 2017). Resultatet synliggör alltså att det finns olika syn på AI:s betydelse inom välfärdsområdet, där tekniken å ena sidan betraktas som ett verktyg för ökad inkludering och förbättrat stöd, men å andra sidan riskerar att förstärka existerande skillnader mellan grupper med olika digitala förutsättningar.

5.4 AI:s påverkan på den professionella yrkesrollen

I diskussionen kring AI:s eventuella framtida påverkan på socionomens yrkesroll framgår det vissa osäkerheter. Det handlar främst om oro kring hur tekniken kan påverka arbetsbelastningen och arbetsmarknaden. Tidigare forskning betonar även att AI och automatisering kan leda till förlust av arbete och försörjning (Pandya 2026, s. 73). Oskar nämner att effektiviseringen skulle kunna leda till att färre nyanställs och därigenom minska yrkets tillgänglighet.

[...] Det jag tror däremot är att den kan vara ett hot eller inte hot, att den kan göra att behovet av socionomen minskar för att... [...] Rftersom vi har AI då kan ni ha dubbelt så många ärenden istället. Dubbelt så många ärenden så behövs ju också färre socionomer. [...] det är inte så att nån kommer förlora sitt jobb men det är inga nya som kan komma in. [...] Vi säger att om jag slutar idag då fördelas mina ärenden på er istället. För man tänker att ni har AI, ni kan lösa det. Ni jobbar redan, ni kommer inte förlora era jobb, men innan AI så hade ju nån annan kommit in på min tjänst. Så det blir mindre jobbmöjligheter på det sättet. Det tror jag kan vara en risk såklart.
(Oskar)

Att Oskar tror att AI kan öka ärendemängden kan tolkas som att de strukturella villkoren förstärks när organisationen använder teknologiska effektiviseringar, vilket tas upp i Lipskys teori (2010, s. 4). Det uppstår alltså ett dilemma mellan effektivisering och kvalitet, där den mänskliga kontakten hamnar i bakgrunden. Den mänskliga kontakten beskrivs som en viktig del av yrkesrollen som inte får gå förlorad i samband med den tekniska utvecklingen. Hos en del av respondenterna framgår nämligen en oro kring att socialtjänsten skulle kunna bli för automatiserad i framtiden och att den mänskliga kontakten med klienter minskar.

[...] Så länge man inte tappar den mänskliga kontakten är jätteviktigt. Det ska ju inte ersätta oss utan den ska komplettera oss. Avlasta oss snarare. Vi får inte hamna i ett läge där tänker jag där klient kontaktar socialtjänstens mottag och hamnar i ett AI-genererat välkomstmeddelande. Vill du ha hjälp med detta tryck 1, vill du ha hjälp med detta tryck 2. Vad vill du ha hjälp med? Och så säger klienten något som AI:n inte fattar vad den menar, alltså där får vi inte hamna för det är stressande nog att kontakta oss för många och jättemycket skam och skuld oftast förknippat med den kontakten (Tanja)

I tidigare forskning uttrycker Kapur, Sharkey och Cornley (2026, s. 118) att AI kan komma att ersätta socialarbetaren om AI kan utvecklas till att ge den respons som förväntas i det mänskliga mötet. Citatet ovan visar Tanjas betoning på att det är viktigt att vi inte hamnar i ett sådant läge. Utifrån Lipskys (2010, s. 4) teori kan man se att det finns en central friktion mellan organisatoriska krav på effektivitet och socionomens professionella uppdrag att upprätthålla en god klientrelation. Flera av de intervjuade socionomerna betonar att den mänskliga kontakten inte kan ersättas av AI. På liknande sätt förklarar Lipsky att gräsrotsbyråkratens arbete kännetecknas av direkt interaktion med klienter (Lipsky 2010, s. 3). Sammanställningen av det empiriska materialet tydliggör att vikten av det mänskliga arbetet är centralt att ta i beaktning i diskussioner kring eventuellt införande av AI inom socialtjänsten.

Gällande AI:s påverkan på det professionella handlingsutrymmet beskriver informanterna det både som en möjlighet och risk. Det finns en oro för att ett alltför stort beroende av AI eller färdiga förslag kan begränsa socionomernas självständiga bedömningar och minska möjligheten att tänka flexibelt utifrån individuella situationer. Det framhålls därför som viktigt att socionomer förhåller sig kritiska till AI och behåller det slutgiltiga ansvaret i beslutsfattandet.

[...] För att om den ger färdiga förslag, påverkar den indirekt ditt handlingsutrymme. Då är det den som styr handlingsutrymmet. Då blir det med andra ord att du slutar tänka utanför boxen. Och om du slutar att tänka utanför boxen då använder du dig inte utav ditt handlingsutrymme. Så på det sättet är väldigt mån om att den inte ska ge färdiga svar. (Oskar)

Sammanfattningsvis binder citatet nedan ihop intervjudeltagarnas beskrivningar om hur AI kan komma att påverka den framtida yrkesrollen inom socialtjänsten. Respondenternas resonemang visar att AI både kan skapa möjligheter till avlastning, men samtidigt medföra risker för minskat professionellt handlingsutrymme och försämrad klientkontakt. Analysen tydliggör därför vikten av att AI används som ett kompletterande stöd i socialt arbete, snarare än som en ersättning för socionomens professionella bedömningar och den mänskliga relationen i mötet med klienter.

[...] Så let's embrace it på något sätt. Nej men det är väl som med allt som är nytt, det finns både fördelar och nackdelar med allt, med alla stora nya saker. (Magnus)

6. Avslutande diskussion

Studien tar sin utgångspunkt i den ökande användningen av artificiell intelligens inom offentlig sektor och socialt arbete, där AI både ses som en möjlighet till effektivisering, men också som en källa till etiska, organisatoriska och professionella utmaningar.

Kandidatuppsatsens resultat visar att dessa frågor även återspeglas i socionomers erfarenheter och inställning till AI inom socialtjänsten. Med bakgrund i studiens syfte att undersöka socionomers kompetens, användning samt inställning till artificiell intelligens (AI) inom socialtjänsten samt tillhörande frågeställningar presenteras nedan en sammanfattande diskussion av resultatet.

6.1 Besvarande av forskningsfrågorna

Sammanfattat beskrivs det att kompetensen av AI-tjänster inom socialtjänsten skiljer sig åt bland kommuner i Skåne. Majoriteten framför ett ökat behov av utbildning kring AI, framförallt praktisk guidning i hur det kan implementeras. Därtill visar empiriresultatet att inställning till AI belyser både möjligheter i arbetet, men likaså risker och utmaningar med användande av AI. Vad gäller möjligheter framhävs effektivisering av dokumentation, ökad mänsklig kontakt samt minskad arbetsbelastning. Utmaningar eller risker handlar framförallt om sekretess, datalagring, etiska aspekter samt bristfällig kunskap om hur AI kan användas inom socialtjänsten. Gällande AI:s påverkan på yrkesrollen betonar deltagare att den mänskliga kontakten i arbetet inte får gå förlorad samt att inkorporerande av AI inom socialtjänsten kan både utgöra en möjlighet och en risk för det professionella handlingsutrymmet.

Undersökningsresultatet ligger i linje med tidigare forskning som framhåller att AI kan bidra till effektivisering och minskad administrativ belastning inom socialt arbete. Dessutom tillför studien nya perspektiv till forskningsfältet. En central aspekt som framträder är socionomernas starka betoning av den relationella dimensionen i socialt arbete.

Intervjudeltagarna beskriver inte endast AI som en teknisk eller organisatorisk fråga, utan framförallt som något som potentiellt kan påverka det mellanmänskliga mötet. Tidigare forskning framhåller att AI potentiellt kan byta ut en socialarbetare när det kommer till klientsamtal, medan inställningen hos våra undersöksdeltagare är att den relationella biten inte kan bytas ut mot en robot för då förloras hela kärnan i det sociala arbetet.

Metodologiskt bör resultatet förstås i relation till forskningens kvalitativa ansats. Genom semistrukturerade intervjuer skapades möjligheter att fånga socionomers egna erfarenheter, reflektioner och ställningstagande till AI, vilket bidrog till en mer djupgående förståelse av deras inställning till AI. Respondenternas uppfattningar kan även påverkas av deras tidigare erfarenheter, arbetsplatsens inställning till AI och hur långt organisationen kommit i den tekniska utvecklingen. Samtidigt är AI inom socialtjänsten ett relativt nytt fenomen och resultatet kan således förstås som en bild av ett område i förändring. Studiens utgör alltså ett bidrag till hur utvecklingen ser ut just nu i en del av Skånes kommuner. Utifrån studiens resultat kan slutsatsen dras att socionomer är intresserade av att använda artificiell intelligens i större utsträckning, men att det saknas både utbildning och riktlinjer inom socialtjänsten. Det blir också tydligt att vissa kommuner har kommit längre vad gäller den tekniska utvecklingen än vad andra har gjort vilket synliggör att kommuner prioriterar olika.

6.2 Framtida forskning

Studien väcker även frågor kring framtida forskning. Det hade varit av intresse att intervjua flera kommuner runtom i Sverige för att undersöka om det finns geografiska skillnader beroende på var i landet socialtjänsten är verksam. Ett annat viktigt område handlar om hur AI faktiskt påverkar socialtjänstens arbetsvillkor över tid. Att socialtjänsten präglas av hög arbetsbelastning framkommer även i denna undersökning. Framtida forskning skulle då kunna mer djupgående undersöka om AI leder till minskad arbetsbelastning eller om det resulterar i ökade krav på produktivitet. Det vore även relevant att studera klienters perspektiv på AI inom socialtjänsten, då denna studie främst fokuserade på socionomers erfarenheter och inställning. Hur klienter upplever AI-stödda möten, transkribering eller inspelningsmetoder är en viktig fråga i syfte att förstå teknikens konsekvenser ur ett klientperspektiv.

7. Referenser

Abbott, Andrew (1988). *The System of Professions - An Essay on the Division of Expert Labor*. Chicago: University of Chicago Press.

Ahrne, Göran & Svensson, Peter (red.) (2022). *Handbok i kvalitativa metoder*. Stockholm: Liber. Tredje uppl.

AI Sweden (u.å.). *En gemensam digital assistent för offentlig sektor*. Tillgänglig: <https://www.ai.se/sv/projekt/en-gemensam-digital-assistent-offentlig-sektor> [Hämtad 2026-04-01].

Alvesson, Mats & Kärreman, Dan (2007). Constructing mystery: Empirical matters in theory development. *Academy of Management Review*, 32(4): 1265-1281.

Boduroğlu, Gökhan, Karabulut, Abdulkadir, Karaağaç, Hakan & Demirel, Barış (2025). Potential Challenges and Opportunities in AI-Enabled Social Work Practices in Türkiye. *Journal of Evidence-Based Social Work*. 23(1): 193-214.

Bryman, Alan, Clark, Tom, Foster, Liam & Sloan, Luke (2025). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber. Fjärde uppl.

Cedeo (u.å.). *Vad är chat GPT?* Tillgänglig: <https://www.cedeo.se/kunskapsbanken/automation/vad-ar-chat-gpt> [Hämtad 2026-05-03].

Charmaz, Kathy (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. London: Sage.

Christoffersen, Svein Aage (red) (2017). *Professionsetik*. Malmö: Gleerups Utbildning AB. Andra uppl. 177 s.

Eldén, Sara (2020). *Forskningsetik. Vägval i samhällsvetenskapliga studier*. Lund:

Studentlitteratur.

Europaparlamentet (2023). *Vad är Artificiell Intelligens och hur används det?* Tillgänglig: <https://www.europarl.europa.eu/topics/sv/article/20200827STO85804/vad-ar-artificiell-intelligens-och-hur-anvands-det> [Hämtad 2026-04-17].

Gardiner, Blake, O'Donoghue, Kieran, Yeung, Polly, Islam Jewel, Ziaul (2026). Social work practice and artificial intelligence: A scoping review. *Aotearoa New Zealand Social Work* 38(1), 9–21.

Kapur, Ishita, Cronley, Courtney & Sharkey, N. Caroline (2026). “Ignoring It Is a Problem”: Social Work Student Perspectives on the Opportunities and Threats of Artificial Intelligence for Practice and Education. *Journal of Social Work Education*. 62(1): 110-123.

Karolinska institutet (2026). *RPA-gruppen- för automatisering av arbetsuppgifter*. Tillgänglig: <https://medarbetare.ki.se/stod-och-verktyg/rpa-gruppen-for-automatisering-av-arbetsuppgifter> [Hämtad 2026–04-20].

Krämer, Christoffer (2024). *Bias, eller du är inte så objektiv som du tror!* Tillgänglig: <https://digiteket.se/inspirationsartikel/bias-eller-du-ar-inte-sa-objektiv-som-du-tror/> [Hämtad 2026-04-24].

Leth Meilvang, Marie (2023). Working the Boundaries of Social Work: Artificial Intelligence and the Profession of Social Work. *Professions and Professionalism*, 13(1): 1-20.

Li, Lifei, Wang, Miao & Jian, Miao (2026). Artificial Intelligence-Assisted Case Management in Social Work Services: A Systematic Review. *Research on Social Work Practice*. 36(3): 268-278.

Lipsky, Michael (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation. Trettionde uppl.

Microsoft (u.å.). *Vad är en copilot?* Tillgänglig:

<https://www.microsoft.com/sv-se/microsoft-copilot/copilot-101/what-is-copilot> [Hämtad: 2026-06-08].

Muzingili, Taruvinga (2026). Between data and dignity: Social workers' reflections on artificial intelligence (AI) use in crisis intervention. *Aotearoa New Zealand Social Work*. 38(1): 87-102.

Myndigheten för digital förvaltning (DIGG). (2026). *Automatiserade beslut*. Tillgänglig:

<https://www.digg.se/kunskap-och-stod/automatisera-handlaggning-och-beslut/automatiserade-beslut> [Hämtad: 2026-04-27].

Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) (2019). *Främja den offentliga förvaltningens förmåga att använda AI*. Tillgänglig:

<https://www.digg.se/download/18.129a4fef1939e2e1c1f240b2/1647952779554/framja-den-of-fentliga-forvaltningens-formaga-att-anvanda-ai.pdf> [Hämtad: 2026-05-04].

Nymark, Manólis (2021). *Användning av AI i socialtjänsten*. Tillgänglig:

<https://skr.se/download/18.2f7b3a90199654f731c8a576/1758802134193/Anvandning%20av%20-AI%20i-nom%20socialtjansten-%20rapport%20tg.pdf> .

Pandya, P. Samta (2026). Social Work Practice in the Era of Artificial Intelligence: Social Workers' Voices from South Asia. *Social Work* 71(1): 69-80.

Regeringskansliet (2021). *Välfärdscommissionen enas om flera nya åtgärder på årets första möte*. Tillgänglig:

<https://www.regeringen.se/contentassets/8ab984a463e14df5928beb44e1b99730/finansmarknadsminister-och-bitradande-finansminister-asa-lindhagen-sammanfattning-2021.pdf#:~:text=Magdalena%20Andersson%20som%20%C3%A4r%20ordf%C3%B6rande%20i%20kommissionen,till%20cirka%2090%20miljarder%20kronor%20%C3%A5r%202026>. [Hämtad 2026-04-23].

Region Skåne (2025). *Svea GPT för skånska kommuner*. Tillgänglig: <https://utveckling.skane.se/soka-stod/bidrag-att-soka/sveagpt-for-skanska-kommuner/> [Hämtad: 2026-05-04].

Rennstam, Jens & Wästerfors, David (2015). *Från stoff till studie - om analysarbete i kvalitativ forskning*. Lund: Studentlitteratur.

Research institute of Sweden (2026). *Från idé till innovation och ut på marknaden*. Tillgänglig: <https://www.ri.se/sv/berattelser/sa-far-offentliga-verksamheter-stod-i-sin-ai-resa> [Hämtad: 2026-06-08].

SFS 2025:400. *Socialtjänstlag*.

Socialstyrelsen (2023). *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2023 - Uppföljning av den digitala utvecklingen i socialtjänst och kommunal hälso- och sjukvård*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Svensson, Lupita (2019). Automatisering? - till nytta eller fördärv. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 26(3-4): 341-362.

Sveriges Kommuner och Regioner (20-02-2026). *Använda AI i socialtjänsten*. Tillgänglig: <https://skr.se/digitaliseringivalfarden/digitaliseringsocialtjansten/anvandaaiisocialtjansten.8997.html> [Hämtad 2026-03-30].

Wong, Jessie Ming Sin (2026). Artificial intelligence-supported group facilitation: emerging potentials, cautious approaches, and ethical considerations in social work practice. *Social Work with Groups*, 49(1), 77-90.

Bilaga 1 - Informationsbrev

Artificiell intelligens inom socialtjänsten

Socialsekreterares upplevelser av AI

Förfrågan om studiedeltagande - Informationsbrev

Bakgrund och syfte

Vi heter Leonora och Ebba och studerar för närvarande termin 6 vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Inom ramen för vår kandidatuppsats genomför vi en studie som syftar till att undersöka socialsekreterares upplevelser av artificiell intelligens (AI) inom socialtjänsten. Vi planerar att intervjua cirka 6–8 socialsekreterare verksamma i Skåne. Intervjuerna kommer att vara cirka 40-60 minuter långa. Vi föredrar att genomföra intervjuerna fysiskt på plats, men är även öppna för digitala intervjuer zoom/teams. AI är idag ett allt mer aktuellt ämne i samhället och har även påverkat socialt arbete. Mot denna bakgrund vill vi fördjupa vår förståelse för socialsekreterares erfarenheter av samt attityder till användningen av AI i er yrkesutövning. Bland annat vore det intressant att belysa både de möjligheter och de eventuella risker som AI kan innebära inom socialt arbete.

Hantering av material och anonymitet

Intervjun kommer, om du samtycker till detta, att spelas in med hjälp av en diktafon. Dina uppgifter kommer att hanteras på ett sätt som gör att obehöriga inte kan ta del av dem. Vi kommer även att anteckna på papper under intervjun. Anteckningarna gör vi oss av med efter studiens publicering.

I uppsatsen kommer du att vara anonym. Identifierade uppgifter såsom namn, arbetsplats eller ort kommer att ändras eller utelämnas ifall du önskar detta. Det insamlade materialet kommer att förvaras utom räckhåll för utomstående.

Frivillighet

Det är helt frivilligt att delta i studien och du har rätt att när som helst avbryta din medverkan utan att ange någon anledning. Ett eventuellt avbrytande påverkar inte dig på något sätt.

Tillgång till resultat

Resultaten av studien kommer att presenteras i en kandidatuppsats. Transkriberingen av din intervju kan vid önskemål skickas till dig innan publicering av uppsats, för att du ska ha möjlighet att kommentera innehållet.

Kontaktuppgifter

Ebba Samevik

eb4481sa-s@student.lu.se

Leonora Andersson
le4420an-s@student.lu.se

Bilaga 2 - Intervjuguide

Börja med att fråga om samtycke & anonymitet!

- Samtycke till att spela in samt hur pass anonym personen vill vara
- Frivillighet - kan avbryta när som helst
- Behöver inte svara på alla frågor om man inte vill

Bakgrund/ presentation

- Berätta lite om ditt arbete som socionom.
- Hur länge har du jobbat som socionom?
- Inom vilka områden har du jobbat?
- Hur ser en vanlig arbetsdag ut för dig?

AI på arbetsplatsen

- Vilken kunskap eller utbildning har ni fått kring AI i arbetet?
- Använder ni AI i ert arbete idag?
 - Om inte: Hur ser du på möjligheten att använda AI i ditt arbete?
 - Om ja: Hur har utvecklingen sett ut?
 - Om nej: Finns det någon plan för att börja använda det?

Möjligheter

- Hur ser du på att använda AI i ditt arbete?
- Vad tänker du att det kan finnas för möjligheter med AI i ditt arbete?
- Hur kan AI potentiellt underlätta/bidra till arbetsuppgifter?
 - Handlingsutrymme?

Risker och utmaningar

- Ser du några risker eller utmaningar med att använda AI i ditt arbete?
- Exempel?
- Om ja: Hur tror du det skulle kunna förbättras?

Mänsklig

- Hur ser den mänskliga kontakten ut i ditt arbete?
- Upplever du att AI kan påverka den mänskliga kontakten i socialt arbete? - På vilket sätt?

Etik

- Hur hanterar ni etiska frågor kring AI i er verksamhet?
- Har ni några riktlinjer kring AI och etik?

- Om ni skulle börja använda AI, vilka etiska aspekter tror du skulle vara viktiga att tänka då?
- (Hur hanteras eventuella etiska frågor kopplade till AI i din verksamhet?)

Framtiden

- Hur ser du på framtiden vad gäller användning av AI i socialtjänsten?
 - Tror du att din framtida yrkesroll kan komma att påverkas av AI?
- Finns det ett behov i din verksamhet att få mer kunskap kring AI?
 - På vilket sätt önskar du i så fall att få kunskap om det?

Reflektioner/avslutningsfrågor

- Finns det något annat du vill tillägga innan vi avslutar?