



Socialhögskolan

AI som beslutsstöd i socialt arbete

En kvalitativ studie om ansvar, effektivisering och professionellt handlingsutrymme inom två förvaltningar i en större skånsk kommun

Namn: Yaser Aljibouri

C-uppsats

Kurskod: SOPB63

Termin: 6

Studieort: Helsingborg

Handledare: Lars Harrysson

Antal ord: 12 563

ex. Framsida, abstract & referenslista

Examinator: Johan Cronehed

Abstract

Author: Yaser Aljibouri

Title: *AI as decision support in social work - A qualitative study of responsibility, efficiency, and professional discretion in two administrations in a large municipality in Skåne*

Supervisor: Lars Harrysson

Artificial intelligence (AI) was increasingly used in municipal organisations as part of broader digitalisation and efficiency efforts. The aim of the study was to examine how unit managers and digitalisation or IT officers described the implementation and use of AI-related tools in social work within the Labour Market Administration and the Health- and Social Care Administration in a large municipality in Skåne. Particular attention was given to work processes and efficiency, professional discretion and responsibility, as well as legal certainty, ethics and client-related work.

The study was based on four qualitative semi-structured interviews with unit managers and digitalisation or IT officers from the two administrations. The material was analysed thematically and interpreted using socio-technical, ethical and organisational perspectives. The findings showed that AI-related tools were primarily described as a means of streamlining routine and administrative work. At the same time, the participants described tensions concerning professional discretion, responsibility and the possibility of questioning system-generated recommendations. Digitalisation was also associated with both opportunities and risks for accessibility, client contact and legal certainty. The results indicated that the consequences of AI depended not only on the technology itself, but also on how it was organised, implemented and used in professional practice.

Keywords: social work, artificial intelligence, digitalization, professional discretion, ethics

Innehållsförteckning

1. Problemformulering.....	4
1.1 Syfte och Frågeställningar.....	6
2. Avgränsning.....	7
3. Kunskapsläget.....	8
3.1 AI som växande del av välfärdssystemet.....	9
3.2 Effektivisering av socialt arbete.....	10
3.3 Klientmöten, delaktighet och digitalt utanförskap.....	10
3.4 Etiska och professionella risker.....	12
3.5 Organisatoriska förutsättningar och implementering.....	13
3.6 Sammanfattning av kunskapsläget.....	14
4. Teori.....	15
4.1 Det sociotekniska perspektivet.....	16
4.2 Etiskt perspektiv och professionella värden.....	17
4.3 Perspektiv på organisation och förändringsprocesser.....	19
5. Metod.....	21
5.1 Metodologiska överväganden.....	21
5.2 Urval och undersökningspopulation.....	23
5.3 Genomförande av intervjuer.....	24
5.4 Bearbetning och analys.....	25
5.5 Tillförlitlighet och reflexivitet.....	27
5.6 Etiska överväganden.....	28
6. Resultat och analys.....	30
6.1 Förändrade arbetsprocesser och effektivisering.....	30
6.2 Professionellt handlingsutrymme, ansvar och förändrade roller.....	34
6.3 Klientmöten, kvalitet och digitalt utanförskap.....	37
6.4 Rättssäkerhet och legitimitet i etiskt perspektiv.....	41
6.5 Klientperspektiv, relationell kvalitet och tillit.....	44
7. Sammanfattning och Diskussion.....	48
7.1 Vidare forskning.....	51
8. Referenslista.....	52
Bilaga 1 - Informationsbrev.....	56
Bilaga 2 - Intervjuguide.....	57

1. Problemformulering

Digitalisering och artificiell intelligens (AI) har under de senaste åren blivit centrala utvecklingsområden inom offentlig sektor, inte minst inom socialt arbete. I Sverige pågår ett omfattande arbete för att stärka digitaliseringen av välfärden, där AI lyfts fram som ett verktyg som kan effektivisera verksamheter, förbättra träffsäkerheten i beslut och frigöra tid för mer klientnära arbete (DIGG 2024, s. 3-4 & 6). Regeringen har betonat att socialt arbete behöver stärkt kompetens och tydliga riktlinjer för att möjliggöra en hållbar implementering av AI, vilket har motiverat satsningar på utbildning och utvecklingsstöd till kommunerna (Regeringskansliet 2023, s. 2).

AI och automatiserade processer har redan fått genomslag i kommunalt socialt arbete, där de bland annat används i handläggningen av försörjningsstöd och som olika former av digitalt beslutsstöd (Svensson 2019, s. 342-343). Teknologin beskrivs som ett verktyg som kan effektivisera arbetsprocesser och bidra till en mer enhetlig tillämpning av regler, samtidigt som automatiseringen påverkar det professionella arbetets innehåll och handlingsutrymme (Svensson 2019, s. 356-358; Ranerup & Henriksen 2019, s. 5-6). Därmed pekar forskningen på att digitaliseringens effekter inte är neutrala. Tekniken kan påverka yrkesrollen, relationen till klienter och de villkor under vilka professionellt handlande sker (Aasback 2022, s. 360-361).

Implementeringen av AI väcker dessutom betydande etiska och rättsliga frågor. Automatiserade beslutssystem har exempelvis kritiserats för bristande transparens, otillräcklig insyn och risk för att undergräva rättssäkerheten. Digitaliseringen kan även skapa nya former av exkludering, särskilt för personer med begränsade språkkunskaper, digital kompetens eller tillgång till teknisk utrustning. Studien visar samtidigt att socialarbetare kan ha en viktig roll i att stödja personer som behöver hjälp att använda digitala tjänster (Scaramuzzino et al, 2024, s. 60-62).

Implementeringen av digital teknik kan förstås som en socioteknisk process där teknik, organisation och professionell praktik samspelar och påverkar varandra (Aasback 2022, s. 352).

Tidigare forskning har belyst flera aspekter av digitalisering inom socialt arbete, exempelvis professionell praktik, klientrelationer, digital kompetens och användningen av digitala tjänster. Fjeldheim et al. (2025, s. 603-604) visar exempelvis att det finns en kunskapslucka mellan socialarbetarutbildning och de krav på digital kompetens som möter socialarbetare i praktiken. Samtidigt finns behov av ytterligare kunskap om hur organisatoriska aktörer med ansvar för implementering beskriver införandet av AI. Denna studie riktar därför fokus mot enhetschefer samt digitaliserings- och IT-ansvariga och deras erfarenheter av AI-implementering inom socialt arbete. Saukkonen et al. (2024, s. 1474-1476) visar att digitaliseringens effekter inom socialt arbete behöver förstås i relation till ett samspel mellan organisatoriska strukturer, arbetsuppgifter, människor och teknik. Författarna betonar därför betydelsen av organisatoriska förutsättningar och verksamhetens kontext vid implementering av digitala lösningar.

Artificiell intelligens (AI) kan förstås som digitala system och metoder som kan utföra uppgifter som normalt kräver mänsklig intelligens, såsom att analysera information, identifiera mönster, fatta beslut eller ge rekommendationer (DIGG 2024, s. 9-11). Digitala beslutsstödsystem kan använda algoritmer och administrativa data för att stödja professionella bedömningar och resursfördelning inom socialt arbete (Saukkonen et al 2024, s. 1465).

AI är dock inte en enhetlig teknik utan består av flera delsystem som varierar i komplexitet och transparens. En central fråga i det sociala arbetet är därför hur dessa system påverkar professionella bedömningar och hur mänskligt omdöme kan upprätthållas när AI används som stöd i arbetet (Reamer 2023, s. 65-66).

DIGG 2024 framhåller att AI bör ses som ett stöd, inte en ersättning för professionellt beslutsfattande. Detta innebär att mänsklig kontroll och möjlighet till överprövning alltid måste säkerställas, särskilt i verksamheter där besluten har direkt påverkan på individers livsvillkor, rättigheter och tillgång till stöd (DIGG 2024, s. 6-8)

Mot denna bakgrund blir det angeläget att undersöka hur chefer och digitaliseringsansvariga inom olika kommunala förvaltningar uppfattar implementeringen av AI och vilka möjligheter

och utmaningar de ser i denna process. Genom att belysa deras perspektiv kan studien bidra till en mer nyanserad förståelse av hur AI påverkar arbetsprocesser, professionellt handlingsutrymme och förutsättningar för ett rättssäkert och klientcentrerat socialt arbete.

1.1 Syfte och Frågeställningar

Syftet med studien är att undersöka implementeringen och användningen av AI-relaterade verktyg i socialt arbete inom Arbetsmarknads- och Vård- och omsorgsförvaltningen i en större skånsk kommun, med utgångspunkt i enhetschefers samt digitaliserings- och IT-ansvarigas erfarenheter och perspektiv. Särskilt fokus ligger på hur AI-relaterad teknik, vilket i denna studie avser digitala verktyg och system som bygger på eller använder AI, påverkar arbetsprocesser och effektivisering, professionellt handlingsutrymme och ansvar samt förutsättningarna för rättssäkerhet, etik och klientarbete.

Studien avser även att identifiera de möjligheter, utmaningar och etiska överväganden som aktualiseras i samband med implementeringen av AI. Därigenom bidrar studien till ökad kunskap om vilka organisatoriska villkor som krävs för en hållbar och etiskt förankrad integrering av AI i socialt arbete.

Tre forskningsfrågor vägleder studien:

1. På vilka sätt används AI-relaterade verktyg inom de studerade förvaltningarna, och hur påverkar användningen arbetsprocesser, effektivisering och organisatoriska roller?
2. Hur påverkar användningen av AI-relaterade verktyg professionellt handlingsutrymme, ansvar och förutsättningarna för rättssäkra bedömningar, och varför uppstår dessa konsekvenser?

3. Vilka möjligheter och risker uppstår i relation till klientarbete, tillgänglighet och relationell kvalitet, och vilka organisatoriska och etiska förutsättningar påverkar hur dessa hanteras?

2. Avgränsning

Studien avgränsas till Arbetsmarknads- och Vård- och omsorgsförvaltningen i en större skånsk kommun, där AI-relaterade verktyg testas eller används i olika delar av verksamheten. Fokus ligger på lednings- och specialistnivå, närmare bestämt enhetschefer samt digitaliserings- och IT-ansvariga, eftersom dessa aktörer har en central roll i att organisera och skapa förutsättningar för implementeringen av digitala system.

Studien behandlar framför allt AI som organisatoriskt och professionellt stöd och fokuserar därför inte på tekniska detaljer i algoritmer eller systemens uppbyggnad. Klienters egna perspektiv, socialarbetares vardagliga användning av AI och tekniska utvärderingar av specifika system ingår inte i studiens primära empiriska fokus. Dessa frågor berörs däremot indirekt när intervjupersonerna resonerar om konsekvenser för klientarbete, tillgänglighet och professionell praktik.

Geografiskt är studien avgränsad till en större skånsk kommun. Resultaten gör därför inte anspråk på generalisering till andra kommuner eller verksamheter, utan syftar till att belysa erfarenheter, variationer och återkommande mönster inom de två studerade förvaltningarna.

3. Kunskapsläget

Forskningen om digitalisering och artificiell intelligens (AI) inom socialt arbete har under de senaste åren utvecklats snabbt, men kunskapsfältet är fortfarande fragmenterat och under stark förändring. Socialt arbete befinner sig i en fas där teknikens framväxt inte enbart påverkar organisationers arbetssätt, utan även yrkesidentitet, professionellt omdöme och relationen mellan socialarbetare och klienter.

För att skapa en samlad bild av forskningsläget genomfördes litteratursökningar via universitetsbibliotekets samlade söktjänst FinnLub, som ger tillgång till vetenskapliga artiklar, avhandlingar och rapporter från både nationella och internationella källor. Sökningar genomfördes med sökord såsom *artificiell intelligens*, *digitalisering*, *socialt arbete*, *welfare technology*, *algorithmic decision-making*, *automation* och *organizational change*.

Sökningen kompletterades med kedjesökningar, där referenslistor i centrala artiklar och rapporter granskades för att identifiera ytterligare relevanta publikationer.

Eftersom forskningsfältet fortfarande är i sin tidiga fas gjordes relativt få avgränsningar. Endast vetenskapligt granskade publikationer och relevanta myndighetsrapporter från de senaste tio åren inkluderades. De studier som återfinns i litteraturen är huvudsakligen kvalitativa och behandlar digitaliseringens påverkan på arbetsprocesser, professionella roller, klientmöten och organisatoriska strukturer. Forskningen är särskilt omfattande kring socialarbetares perspektiv, medan studier om chefer, projektledare och digitaliseringsansvariga är begränsade. Nedan presenteras forskningsläget i fem övergripande teman: AI som växande sektor i välfärden, effektivisering, klientmöten och delaktighet, etiska och professionella risker samt organisatoriska förutsättningar och implementering. Dessa teman bildar tillsammans en grund för att förstå vilken kunskapslucka denna studie adresserar.

3.1 AI som växande del av välfärdssystemet

AI:s betydelse inom offentlig sektor har ökat markant under det senaste decenniet, och socialt arbete utgör inget undantag. I internationell forskning framhålls AI som en teknologisk utveckling med potential att förändra välfärdstjänsternas strukturer och arbetsmetoder i grunden. Boetto (2026) beskriver AI som en teknik som i allt högre grad påverkar socialt arbete och som både kan stödja professionellt arbete och aktualisera frågor om etik, rättvisa och professionella roller. Samtidigt väcker användningen frågor om bland annat transparens, algoritmisk bias och relationen mellan tekniskt beslutsstöd och mänsklig bedömning (Boetto 2026, s. 292-297). Detta innebär att AI inte enbart fungerar som ett tekniskt verktyg, utan också påverkar hur professionell kunskap används och värderas i praktiken.

Aasback (2022) belyser, genom sin studie av den digitala aktivitetsplanen inom den norska arbets- och välfärdsförvaltningen, hur digitala plattformar påverkar socialarbetares roller och arbetspraktiker. Studien visar att införandet av digitala system inte enbart förändrar hur arbetsuppgifter utförs, utan också skapar nya ramar för det professionella arbetet och relationen mellan hjälp och kontroll (Aasback 2022, s. 353-354, 357-358). Tekniken kan därmed förstås som en del av den organisatoriska och professionella kontext där socialt arbete bedrivs, snarare än som ett fristående tekniskt verktyg.

I Sverige beskriver DIGG (2024) AI som ett växande men ännu begränsat fenomen, där de flesta kommuner fortfarande befinner sig i pilotfasen. Användningen består ofta av automatiserade sammanfattningar, textanalys, och regelstyrda stödverktyg snarare än fullt integrerade beslutsstöd (DIGG 2024, s. 8, 13-14). SKR (2025) betonar att den snabba utvecklingen gör att kommunerna måste förhålla sig till rättsliga, etiska och organisatoriska dimensioner i en takt som många verksamheter är ovana vid (SKR 2025, s. 11-12, 17).

3.2 Effektivisering av socialt arbete

Effektivisering är ett återkommande argument i diskussionen om AI och digitalisering. Reamer (2023, s. 53, 57) beskriver hur AI bland annat kan användas för snabbare dataanalys, riskbedömningar, prognoser och fördelning av resurser inom socialt arbete. Även Boetto (2026) lyfter möjligheten att använda AI för att stödja och effektivisera olika delar av det professionella arbetet.

DIGG (2024) lyfter att AI och automatisering används som stöd i handläggningen, bland annat i återkommande och administrativa processer, vilket kan bidra till mer strukturerade arbetssätt (DIGG 2024, s. 30).

Svensson (2019) belyser att effektiviseringsargumentet ibland används som legitimering för införande av teknik utan hänsyn till professionens behov och arbetssätt. Digitalisering kan leda till merarbete snarare än avlastning genom ökad dokumentation, dubbelarbete eller tekniska fel som kräver omfattande manuellt korrigeringsarbete. Detta innebär att effektivisering inte alltid är ett reellt utfall, utan i vissa fall en förväntad effekt som inte realiserats (Svensson 2019, s. 351-352).

Samtidigt väcker effektivisering genom AI frågor om det professionella omdömet ställning. Reamer (2023, s. 65) betonar att AI bör användas som ett komplement till, snarare än en ersättning för, socialarbetarens professionella bedömningar. Effektivisering behöver därför inte enbart förstås som en fråga om tidsbesparing eller ökad produktivitet, utan också i relation till hur tekniken påverkar professionella bedömningar och arbetssätt.

3.3 Klientmöten, delaktighet och digitalt utanförskap

Ett återkommande tema i forskningen är digitaliseringens påverkan på relationen mellan socialarbetare och klienter. Nordesjö och Scaramuzzino (2023) visar att socialarbetarens

erfarenheter av digitala möten är varierande. Fysiska möten beskrivs som betydelsefulla för att utveckla en meningsfull relation och för att kunna göra vissa professionella bedömningar, samtidigt som digitala möten kan öka tillgängligheten och flexibiliteten för både socialarbetare och klienter (Nordesjö & Scaramuzzino 2023, s. 1091-1092).

Scaramuzzino, Nordesjö och Ulmestig (2024) visar i sin studie av e-ansökningar om försörjningsstöd att digitala tjänster både kan underlätta och försvåra tillgången till stöd. Flera deltagare beskrev e-ansökan som enkel, snabb och flexibel och upplevde även en ökad känsla av kontroll över processen (Scaramuzzino, Nordesjö & Ulmestig 2024, s. 53-55). Samtidigt identifierar författarna flera hinder, däribland bristande språkkunskaper, låg digital kompetens och otillräcklig tillgång till teknisk utrustning (ibid, s. 56-59).

Samtidigt visar studien att digitaliseringen kan skapa ojämlika förutsättningar för tillgång till sociala rättigheter. Exempelvis kan äldre personer, personer med begränsade språkkunskaper eller digital kompetens samt personer som saknar tillräcklig teknisk utrustning möta högre trösklar när sociala tjänster digitaliseras. Författarna betonar därför socialarbetarens betydelse för att motverka digital exkludering och säkerställa att digitala tjänster förblir tillgängliga även för personer som behöver stöd i användningen (Scaramuzzino, Nordesjö & Ulmestig 2024, s. 60-61).

Samtidigt kan digitaliseringen skapa nya möjligheter till flexibilitet och självständighet, exempelvis genom att klienter kan använda digitala tjänster utan att vara bundna till vissa öppettider eller geografiska platser (Scaramuzzino, Nordesjö & Ulmestig 2024, s. 54-55). Nordesjö och Scaramuzzino (2023, s. 1091-1092) visar på liknande sätt att digital kommunikation kan öka tillgängligheten och minska behovet av resor. Forskningen synliggör därmed en dubbelhet där digitala lösningar kan öka tillgängligheten för vissa klienter, samtidigt som exempelvis begränsade språk- och digitala kunskaper eller bristande tillgång till teknisk utrustning kan skapa nya hinder för andra.

3.4 Etiska och professionella risker

Etiska aspekter är centrala i forskningen om AI inom socialt arbete. Reamer (2023, s. 53, 59-60) identifierar flera etiska frågor kopplade till användningen av AI, bland annat klientautonomi, integritet och konfidentialitet samt transparens. När AI används som stöd i bedömningar aktualiseras därför frågor om hur professionellt ansvar ska upprätthållas när tekniken får en större roll i beslutsprocessen.

Reamer (2023, s. 62-63) beskriver även risken för algoritmisk bias och orättvisa. Eftersom AI-system kan bygga på stora datamängder som inte alltid är representativa för de personer som socialarbetare möter, finns en risk att algoritmer reproducerar eller förstärker redan existerande skevheter. Detta är särskilt betydelsefullt inom socialt arbete, där bedömningar och beslut kan få långtgående konsekvenser för människors livsvillkor.

Cuesta et al. (2020, s. 7-9) visar i sin studie av välfärdsteknik inom kommunal social verksamhet att teknisk implementering kan aktualisera konflikter mellan olika intressen och etiska värden. Deltagarna lyfte bland annat frågor om autonomi, nytta, rättvisa och risken för att tekniken får större betydelse än individens behov eller mänsklig kontakt. Författarna betonar därför betydelsen av etisk analys och organisatoriskt stöd när ny teknik införs i verksamheten.

Standardisering kan också påverka socialarbetares kontroll över och utrymme i bedömningsprocessen. När digitala system strukturerar och mäter arbetet kan de skapa ramar för vilka arbetsuppgifter som prioriteras och hur arbetet utförs. Detta kan skapa en spänning mellan organisatorisk standardisering och det professionella handlingsutrymme som bygger på socialarbetarens kunskap och expertis (Aasback 2022, s. 359).

Det etiska perspektivet är därför centralt i forskningen när det gäller både utveckling och implementering av AI. Etik framstår inte som ett tillägg till digitalisering, utan som en förutsättning för att tekniken ska kunna integreras i människobehandlande verksamheter.

3.5 Organisatoriska förutsättningar och implementering

Implementering av AI och annan digital teknik inom socialt arbete är inte enbart en teknisk fråga, utan påverkas även av organisatoriska förutsättningar. Boetto (2026) betonar betydelsen av organisatoriska riktlinjer, styrning och kompetensutveckling, medan Cuesta et al. (2020, s. 8-9) lyfter betydelsen av en förberedd organisation, tillräckliga resurser, kompetens och etisk analys vid införandet av välfärdsteknik.

SKR (2025) lyfter vikten av att organisationer har tillräcklig kunskap och kompetens för att kunna använda AI på ett ändamålsenligt sätt. DIGG (2024) framhåller på liknande sätt behovet av ökad kunskap om hur AI kan integreras i verksamheten och hur juridiska och etiska frågor ska hanteras. Många kommuner befinner sig fortfarande i ett tidigt skede, där AI ofta används i utforskande former snarare än som fullt integrerade lösningar i den ordinarie verksamheten (SKR 2025, s. 17; DIGG 2024, s. 8, 13).

Aasback (2022, s. 353-354) synliggör hur digitala plattformar kan förändra professionellas roller och arbetspraktiker inom socialt arbete. Införandet av digitala system påverkar inte enbart hur arbetsuppgifter utförs, utan även de villkor under vilka det professionella arbetet bedrivs. Aasback visar dessutom hur digitaliseringen skapar nya ramar för socialt arbete och påverkar relationen mellan hjälp och kontroll. Implementering av digital teknik handlar därmed inte enbart om att införa ett nytt system, utan även om att förändra delar av den organisatoriska och professionella praktiken (ibid, s. 357-358).

I den litteratur som har identifierats i denna studie ligger tyngdpunkten främst på socialarbetares och klients erfarenheter av digitalisering, medan studier med fokus på chefer och digitaliseringsansvariga har varit mer begränsade. Detta motiverar studiens fokus på enhetschefer samt digitaliserings- och IT-ansvariga, eftersom dessa aktörer har en central roll i att organisera och skapa förutsättningar för implementeringen av AI.

Regeringskansliet (2023) lyfter också behovet av organisatorisk kompetens för att kommuner ska kunna använda AI inom socialtjänsten. I regeringens uppdrag till DIGG, E-hälsomyndigheten och Socialstyrelsen anges att myndigheterna ska erbjuda kompetenshöjande insatser som stärker kommunernas grundläggande kunskap om AI och deras förmåga att använda tekniken på ett ändamålsenligt och kostnadseffektivt sätt (Regeringskansliet 2023, s. 1-2). Uppdraget omfattar även att sprida kunskap om praktiska förutsättningar för AI-användning, med hänsyn till bland annat socialtjänstens regelverk och skyddet av den personliga integriteten (ibid, s. 2). Regeringen framhåller samtidigt att automatisering och AI kan bidra till att frigöra resurser och förkorta handläggningstider, men att tekniken också innebär juridiska och etiska utmaningar (ibid, s.1-2).

3.6 Sammanfattning av kunskapsläget

Genomgången av litteraturen visar att digitalisering och AI kan medföra både möjligheter och utmaningar för socialt arbete. Reamer (2023, s. 53, 62-65) och Boetto (2026) visar exempelvis att AI kan användas som stöd i olika delar av det professionella arbetet, samtidigt som användningen väcker frågor om etik, transparens, algoritmisk bias och professionellt omdöme. Reamer betonar särskilt att AI bör komplettera och inte ersätta socialarbetares professionella bedömningar.

Forskningen visar också att digitaliseringens konsekvenser inte är desamma för alla klienter. Nordesjö och Scaramuzzino (2023) beskriver både ökad flexibilitet och tillgänglighet genom digital kommunikation och svårigheter i situationer där det fysiska mötet är viktigt. Scaramuzzino, Nordesjö och Ulmestig (2024) visar på liknande sätt att digitala tjänster kan ge vissa klienter större flexibilitet och kontroll, medan bristande digital kompetens, språkliga hinder och tillgång till teknik kan skapa nya hinder för andra.

På organisatorisk nivå visar Aasback (2022, s. 353-358) att digitala plattformar kan förändra professionella roller och arbetspraktiker. Cuesta et al. (2020, s. 7-9) visar samtidigt att implementeringen av välfärdsteknik aktualiserar frågor om etiska värden, organisatoriska

förutsättningar och kompetens. Även Regeringskansliet (2023, s. 1-3) betonar behovet av kompetenshöjande insatser och praktiska förutsättningar för att kommuner ska kunna använda AI på ett ändamålsenligt sätt.

De artiklar och rapporter som används i kunskapsläget fokuserar främst på socialarbetares och klienters erfarenheter av digitalisering och AI. Studier som särskilt undersöker hur chefer samt digitaliserings- och IT-ansvariga upplever och hanterar implementeringen är mer begränsade. Mot denna bakgrund fokuserar den aktuella studien på hur enhetschefer samt digitaliserings- och IT-ansvariga inom kommunala förvaltningar upplever och reflekterar kring AI:s roll i socialt arbete.

4. Teori

Detta kapitel presenterar de teoretiska perspektiv och centrala begrepp som används som analytiska verktyg i studien. Syftet med teorikapitlet är inte att pröva en enskild teori, utan att skapa en tolkningsram som möjliggör förståelse av hur artificiell intelligens (AI) formas, upplevs och används i socialt arbetes organisatoriska praktik. Eftersom studien fokuserar på hur enhetschefer och digitaliserings- eller IT-ansvariga upplever implementeringen av AI, krävs teorier som belyser samspelet mellan teknik, organisation, profession och etik.

Tre perspektiv är särskilt relevanta för studiens syfte: ett sociotekniskt perspektiv, ett etiskt perspektiv samt ett organisatoriskt förändringsperspektiv. Tillsammans möjliggör dessa perspektiv en analys av hur AI inte enbart påverkar arbetsprocesser i teknisk mening, utan också omformar ansvarsfördelning, professionella bedömningar, värderingar och förutsättningar för socialt arbete i praktiken.

4.1 Det sociotekniska perspektivet

I denna studie används ett sociotekniskt perspektiv för att förstå AI som en del av det organisatoriska och professionella sammanhang där tekniken används. Utgångspunkten är att digital teknik inte kan förstås fristående från de människor, arbetssätt och organisatoriska strukturer som omger den. Aasback (2022, s. 352) beskriver digitala plattformar som sociotekniska assemblage, där tekniska komponenter är sammanvävda med organisatoriska processer, standarder och den praktik där tekniken används. Utvecklingen och användningen av digital teknik blir därmed både ett tekniskt och ett socialt fenomen. Människor och teknik påverkar ömsesidigt varandra, vilket innebär att tekniska system både formas av den verksamhet där de används och samtidigt bidrar till att forma denna verksamhet.

Ett centralt begrepp inom detta perspektiv är affordance, vilket Aasback (2022, s. 352) använder för att beskriva de handlingsmöjligheter som uppstår i samspelet mellan teknik och dess användare. Dessa handlingsmöjligheter är inte givna egenskaper hos tekniken, utan formas i relationen mellan tekniska funktioner, användare och det sociala och organisatoriska sammanhanget. Samma tekniska lösning kan därför få olika betydelse och konsekvenser beroende på hur den används och integreras i verksamheten. För den aktuella studien innebär detta att AI inte betraktas som ett neutralt verktyg med på förhand bestämda effekter, utan som teknik vars möjligheter och begränsningar formas i mötet med organisatoriska förutsättningar och professionell praktik.

Aasback (2022) visar exempelvis hur digitala plattformar inom norsk välfärdsförvaltning påverkar professionellas arbetspraktik och de villkor under vilka arbetet utförs. Införandet av digital teknik kan förändra hur arbetet organiseras och vilka former av professionellt handlande som blir möjliga. Aasback visar samtidigt att tekniska system kan skapa nya möjligheter för bland annat kommunikation och informationshantering, men att dessa möjligheter behöver förhandlas och anpassas i praktiken. Digitalisering innebär därmed mer än att ett nytt tekniskt verktyg införs, eftersom relationen mellan teknik, professionella aktörer och organisation samtidigt förändras (Aasback 2022, s. 351-353).

Detta blir särskilt relevant vid implementeringen av AI inom socialt arbete. Ur ett sociotekniskt perspektiv kan AI:s betydelse inte avgöras enbart utifrån vad tekniken tekniskt sett kan göra. Istället behöver det analyseras vilka handlingsmöjligheter som uppstår när AI möter befintliga arbetsprocesser, organisatoriska krav och professionella bedömningar. DIGG (2024) belyser exempelvis att användningen av AI i socialt arbete aktualiserar frågor om juridik, etik, ansvar och organisation samt att automatisering kan påverka arbetsprocesser och professionell praktik (DIGG 2024, s. 16, 22 & 27).

Det sociotekniska perspektivet används således i studien för att analysera deltagarnas beskrivningar av samspelet mellan AI, organisation och professionell praktik. Begreppen sociotekniskt assemblage och affordance används för att synliggöra hur AI integreras i organisatoriska processer och vilka möjligheter och begränsningar för handling som uppstår i användningen av tekniken. Perspektivet möjliggör därmed en analys av hur AI både formas av verksamhetens organisatoriska och professionella villkor och samtidigt kan bidra till att förändra arbetsprocesser, beslutsfattande och organisering.

4.2 Etiskt perspektiv och professionella värden

Ett etiskt perspektiv är centralt i studier om AI inom socialt arbete, eftersom tekniken ofta används i sammanhang där beslut får långtgående konsekvenser för individers livsvillkor. Inom socialt arbete är professionell etik nära kopplad till värden som rättvisa, respekt för individens värdighet, autonomi och omsorg. När AI introduceras i dessa verksamheter kan det uppstå spänningar mellan effektivitet, standardisering och de etiska ideal som vägleder socialarbetarens praktik. Professionell etik kan här förstås som ett centralt kännetecken för socialt arbete som profession. Christoffersen (2017) framhåller att professionsetik inte är ett sekundärt tillägg till yrkesutövningen, utan ett grundläggande element som bidrar till att definiera och legitimera professionen som sådan. Professionsetiken fungerar både som en normativ kompass för den enskilda yrkesutövaren och som ett kollektivt uttryck för professionens samhälleliga ansvar (Christoffersen 2017, s. 35).

I den här studien används professionsetik som ett analytiskt begrepp för att undersöka hur deltagarna resonerar kring de värden och skyldigheter som behöver vägas mot organisatoriska krav när AI införs i verksamheten. Särskilt relevant är hur deltagarna förhåller sig till spänningar mellan professionellt ansvar gentemot klienten och krav på exempelvis effektivitet och standardisering.

Christoffersen lyfter vidare att professionsetik ofta innebär en spänning mellan organisatoriska och politiska ramar å ena sidan, och professionens ansvar gentemot klienten å den andra. Även när lagstiftning och organisatoriska riktlinjer medger vissa handlingar, exempelvis informationsdelning, krävs en etisk prövning av om dessa handlingar faktiskt ligger i klientens intresse (Christoffersen 2017, s. 36).

Reamer (2023) identifierar flera etiska frågor som aktualiseras när AI används inom socialt arbete, bland annat klientautonomi, integritet och konfidentialitet, transparens samt algoritmisk bias, vilket innebär att AI-system kan producera systematiskt snedvridna eller diskriminerande resultat till följd av exempelvis de data och antaganden som systemen bygger på (Reamer 2023, s. 53, 59-60, 62-63). Han betonar även att AI bör användas som ett komplement till, snarare än en ersättning för, socialarbeters professionella omdöme (Reamer 2023, s. 65). Dessa frågor är relevanta i denna studie eftersom enhetschefer och digitaliseringsansvariga behöver förhålla sig till både teknikens möjligheter och de etiska konsekvenser som kan uppstå när AI får en större roll i verksamheten.

Boetto (2026, s. 296-297) betonar på liknande sätt betydelsen av etiska överväganden när AI integreras i socialt arbete. I hennes EPIC-modell utgör etik och rättvisa en central del av en ansvarsfull användning av AI. Boetto framhåller även ett kombinerat mänskligt och tekniskt arbetssätt, där AI används som stöd i beslutsfattandet samtidigt som professionellt ansvar och organisatoriska skyddsmekanismer behålls.

Cuesta et al. (2020, s. 8-9) visar att implementering av välfärdsteknik kan aktualisera konflikter mellan olika intressen och etiska värden. Författarna beskriver etisk analys som ett sätt att synliggöra och bedöma sådana avvägningar. De lyfter särskilt fram principerna om autonomi, att göra gott, att inte skada och rättvisa som centrala vid implementering av välfärdsteknik.

Det etiska perspektivet används i studien för att analysera hur deltagarna resonerar kring ansvar, rättssäkerhet och professionella värden i relation till AI. De analytiska begrepp som framför allt används är professionsetik, professionellt ansvar, autonomi, transparens och algoritmisk bias. Begreppen används för att undersöka vilka etiska avvägningar deltagarna beskriver när AI införs i verksamheten, exempelvis mellan effektivitet och individuella bedömningar eller mellan tekniska möjligheter och professionellt ansvar.

4.3 Perspektiv på organisation och förändringsprocesser

Socialt arbete bedrivs inom organisatoriska och ekonomiska ramar som sätter gränser för professionellt handlande. Svensson, Johnsson och Laanemets (2021) betonar att socialt arbete som skattefinansierad verksamhet har ett ansvar att använda resurser effektivt, samtidigt som detta ansvar ständigt måste balanseras mot etiska och juridiska principer (Svensson, Johnsson & Laanemets 2021, s. 28). Denna balansgång innebär att professionella beslut aldrig kan reduceras till enbart organisatorisk rationalitet, utan alltid måste förstås i relation till socialt arbetes värdegrund. Digitalisering och AI kan även förstås som organisatoriska förändringsprocesser, eftersom tekniken införs i verksamheter där befintliga arbetssätt, resurser och ansvarsfördelningar påverkar hur den kan användas.

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) (2025) framhåller att framgångsrik implementering av AI i socialt arbete kräver tydligt ledarskap, långsiktig strategi och gemensamma riktlinjer. Utan organisatoriska förutsättningar riskerar AI att användas fragmentariskt eller skapa osäkerhet kring ansvar och mandat (SKR 2025, s. 9-10). Regeringskansliet (2023) lyfter på liknande sätt behovet av kompetensutveckling och stöd till kommuner för att säkerställa att AI används på ett

rättssäkert och professionellt sätt Regeringskansliet (2023, s. 1-2).

Liknande organisatoriska frågor aktualiseras vid införandet av välfärdsteknik inom vård och omsorg. SOU 2020:14 uppmärksammar bland annat behovet av stöd till personal och ledning samt frågor om hur ansvar för stöd, utveckling och användning av välfärdsteknik ska organiseras (SOU 2020:14, s. 45).

Ur ett organisatoriskt perspektiv blir chefer och digitaliseringsansvariga centrala aktörer i förändringsprocessen. De förväntas både driva innovation och samtidigt säkerställa att verksamheten följer lagstiftning, etiska principer och professionella normer. I deras roller kan det därför uppstå avvägningar mellan strategiska mål, tekniska möjligheter och verksamhetens praktiska förutsättningar. Ett begrepp som är relevant för att förstå sådana förändringsprocesser är organisatorisk beredskap för förändring. Weiner (2009, s. 2) beskriver organisatorisk beredskap som ett gemensamt tillstånd inom organisationen som består av två centrala delar: change commitment och change efficacy. Change commitment handlar om organisationsmedlemmarnas gemensamma vilja och beslutsamhet att genomföra en förändring, medan change efficacy handlar om deras gemensamma tilltro till organisationens förmåga att genomföra förändringen.

Organisatorisk beredskap har även använts i senare forskning om implementering av digital teknik. Tilley et al. (2024, s. 3-4) använder perspektivet för att undersöka beredskap inför införandet av ny teknik och uppmärksammar både individuella och organisatoriska förutsättningar. I studien behandlas bland annat tidigare erfarenheter av förändring, kommunikation, involvering samt hinder och möjliggörande faktorer i förändringsprocessen (Tilley et al. 2024, s. 6-7).

Perspektivet används i studien för att analysera hur deltagarna beskriver implementeringen av AI som en organisatorisk förändringsprocess. Organisatorisk beredskap används som ett övergripande analytiskt begrepp, medan change commitment och change efficacy används för att uppmärksamma deltagarnas beskrivningar av organisationens vilja respektive förmåga att

genomföra förändringen. Även faktorer som resurser, kompetens, kommunikation och involvering används för att synliggöra organisatoriska hinder och möjligheter i arbetet med att införa AI.

5. Metod

5.1 Metodologiska överväganden

Studien har genomförts med en kvalitativ forskningsansats. Valet av metod grundar sig i studiens syfte, som är att förstå hur enhetschefer samt digitaliserings- och IT-ansvariga upplever och tolkar implementeringen av artificiell intelligens inom socialt arbetes verksamheter. Eftersom fokus ligger på upplevelser, tolkningar och organisatoriska processer snarare än på att mäta omfattning eller frekvenser, bedömdes att en kvalitativ ansats var mest passande. Kvalitativa metoder möjliggör en fördjupad förståelse av komplexa sociala fenomen och lämpar sig särskilt väl när jag vill fånga nyanser, motsägelser och meningsskapande i professionella praktiker (Bryman 2018, s. 454-465). Dokumentanalysen omfattade underlag från DIGG och SKR, vilka valdes eftersom de behandlar användningen och implementeringen av AI i offentlig verksamhet och i socialt arbete. Dokumenten lästes med fokus på frågor som var relevanta för studiens syfte, framför allt organisatoriska förutsättningar, ansvar, kompetens samt juridiska och etiska frågor. Materialet användes som ett komplement till intervjuerna och gjorde det möjligt att relatera deltagarnas erfarenheter till de förutsättningar och resonemang kring AI-användning som beskrivs på nationell nivå.

I min studie har AI inte betraktats som ett isolerat tekniskt verktyg, utan som en del av ett större organisatoriskt och socialt sammanhang. Det innebär att intervjuerna inte främst inriktades på teknikens "prestanda" eller tekniska uppbyggnad, utan på hur deltagarna beskrev att AI påverkar arbetsprocesser, ansvarsfördelning, professionellt handlingsutrymme, etiska överväganden och fördelar och nackdelar för klientarbetet. Denna typ av frågor är ofta svåra att fånga genom standardiserade enkätmaat, eftersom AI-implementering i praktiken kan innebära parallella

processer, vissa delar upplevs som effektivisering, andra som omfördelning av arbete eller nya kontroll- och dokumentationskrav. En kvalitativ ansats gav mig därför möjlighet att synliggöra spänningar deltagarnas resonemang, snarare än enbart “för- och nackdelar”.

Min datainsamling genomfördes med hjälp av semistrukturerade intervjuer. Denna intervjuform valde jag eftersom den kombinerar en tydlig tematik med flexibilitet och utrymme för deltagarna att formulera sina erfarenheter med egna ord (Ahrne & Svensson 2022, s. 60-61). Den semistrukturerade formen gjorde det möjligt att hålla fast vid studiens centrala teman, till exempel ansvar, rättssäkerhet, effektivisering, professionella roller men samtidigt följa upp oväntade spår som uppstod i samtalen. I praktiken visade det sig vara viktigt, eftersom deltagarna ofta utgick från olika typer av “AI” vissa talade om automatisering och beslutsstöd kopplat till regelstyrda moment, andra om mer textnära stöd och nya arbetssätt kring dokumentation och prioritering. Den semistrukturerade formen gjorde det möjligt att behålla jämförbarhet mellan intervjuerna, men också att låta variationen bli analytiskt synlig.

Under genomförandet intog jag en tolkande och lyssnande position. Intervjuerna betraktades som en form av gemensam kunskapsproduktion, där både frågornas utformning och deltagarnas sätt att svara bidrog till att forma det empiriska materialet (Ahrne & Svensson 2022, s. 31, 84). Det innebar bland annat att frågor formulerades på ett sätt som uppmuntrade exempel, händelser och resonemang, snarare än korta ställningstaganden och att följdfrågor användes för att klargöra hur deltagaren menade, vad som låg bakom bedömningar och vilka organisatoriska villkor som påverkade deras upplevelser. Min analys har därmed inte byggt på hypotesprövning, utan på en tolkning av hur deltagarna själva beskrev och förstod AI-implementeringen i sina verksamheter (Bryman 2018, s. 454-465).

Under arbetet med uppsatsen har AI använts i begränsad omfattning som bollplank och för idéuppslag, bland annat för att identifiera möjliga sökord. Själva litteratursökningen har genomförts via Finn och de källor som används i uppsatsen har lästs och kontrollerats. AI har inte använts för transkribering eller analys av det empiriska materialet.

5.2 Urval och undersökningspopulation

Urvalet genomfördes som ett strategiskt urval. Detta innebär att deltagarna valdes ut på grund av deras relevans i relation till studiens syfte och forskningsfrågor, snarare än för att representera en större population (Bryman 2018, s. 496). Min ambition var inte att generalisera resultaten till alla kommuner eller alla verksamheter inom socialt arbete, utan att skapa en fördjupad förståelse för hur AI-implementering upplevs i en kommun och av personer med särskilt ansvar för att leda, organisera eller driva dessa processer.

Studien avgränsades till två kommunala förvaltningar i en större skånsk kommun: Arbetsmarknadsförvaltningen (AMF) och Vård- och omsorgsförvaltningen (VOF). Inom dessa förvaltningar intervjuades enhetschefer samt digitaliserings- eller IT-ansvariga som varit direkt involverade i arbete med AI, digitala beslutsstöd eller relaterade pilotprojekt. Avgränsningen motiverades dels av att studien fokuserar på AI i praktiken (inte enbart policy), dels av att jämförelsen mellan två organisatoriska kontexter gjorde det möjligt att synliggöra hur samma typ av teknik kan få olika konsekvenser beroende på verksamhetens uppdrag, ärendetyper, arbetsflöden och grad av regelstyrning.

Mitt mål var att genomföra sex intervjuer, vilket inte uppnåddes. Totalt genomfördes fyra intervjuer. Även om antalet intervjuer är begränsat, bedömdes detta vara tillräckligt i relation till studiens omfattning och att examensarbetet genomfördes av en person. Varje intervju gav utrymme för fördjupade resonemang och genererade ett rikt empiriskt material, vilket möjliggjorde en tematisk analys med fokus på variation, spänningar och motstridiga tolkningar snarare än på mättnad i kvantitativ mening. I kvalitativa studier är det analytiska djupet och materialets relevans ofta viktigare än antalet intervjuer i sig, särskilt när deltagarna innehar nyckelpositioner i organisationen (Bryman 2018, s. 506-507; Ahrne & Svensson 2022, s. 77-78).

Valet av deltagare visade sig vara mer tidskrävande än förväntat. Jag började med att skicka förfrågningar via mejl till utsedda kontaktpersoner inom samtliga tre förvaltningar i en större skånsk kommun. Dessa kontaktpersoner ombads vidarebefordra information om studien till

potentiella respondenter som uppfyllde urvalskriterierna. Detta tillvägagångssätt innebar att jag inte hade direkt kontroll över urvalsprocessen, vilket bidrog till att rekryteringen tog längre tid än planerat.

I praktiken visade det sig att vissa förvaltningar hade svårt att avsätta respondenter, antingen på grund av hög arbetsbelastning eller organisatoriska omständigheter. Detta innebar att jag behövde arbeta mer aktivt med uppföljningar, alternativa kontaktvägar och flexibilitet kring tid och plats för intervjuer. Urvalet kom därför delvis att påverkas av praktisk tillgänglighet, vilket är vanligt i kvalitativa studier där deltagarnas tid och organisatoriska villkor är en del av forskningsfältet (Bryman 2018, s. 496). Samtidigt bedömdes urvalet ha gett god variation och relevans i relation till studiens syfte, eftersom samtliga deltagare hade ett konkret ansvar eller en tydlig närhet till AI-relaterade initiativ i sin verksamhet.

5.3 Genomförande av intervjuer

Empirin samlades in genom semistrukturerade intervjuer med stöd av min intervjuguide. Intervjuguiden var tematiskt uppbyggd och med frågor om deltagarnas bakgrund och roll, deras erfarenheter av digitalisering i stort, specifika AI-relaterade projekt, samt reflektioner kring arbetsprocesser, ansvar, etik, rättssäkerhet och framtida utveckling. Jag använde intervjuguiden som ett stöd snarare än som ett strikt schema. Det innebar att ordningen kunde variera mellan intervjuerna beroende på deltagarens roll, erfarenhetsområde och vad som framstod som mest relevant att fördjupa sig i (Ahrne & Svensson 2022, s. 60-61).

Frågorna formulerades öppet och explorativt för att uppmuntra deltagarna att resonera och ge exempel från den egna verksamheten. Under intervjuerna användes följdfrågor för att fördjupa och klargöra resonemang, exempelvis genom att be deltagarna utveckla hur ett visst beslut fattats, hur ansvar fördelas eller hur en specifik situation upplevts i praktiken. Denna typ av aktivt lyssnande och uppföljning är central i semistrukturerade intervjuer, eftersom det ofta är i utvecklingen av exempel och berättelser som de analytiskt intressanta aspekterna framträder

(Ahrne & Svensson 2022, s. 60-61).

Intervjuerna genomfördes i olika format, en intervju genomfördes på plats, en via Microsoft Teams och två via telefon. Valet av intervjuförfarande styrdes av deltagarnas tillgänglighet och praktiska förutsättningar. Under genomförandet noterade jag tydliga skillnader mellan intervjuerna beroende på format. De intervjuer som genomfördes på plats och via videomöte upplevdes som lättare att leda och fördjupa, eftersom jag hade möjlighet att läsa av kroppsspråk, ansiktsuttryck och pauser i samtalet. Detta underlättade uppföljningsfrågor och skapade ett mer dynamiskt samtal.

Telefonintervjuerna upplevde jag däremot som mer utmanande att genomföra. Avsaknaden av visuell kontakt gjorde det svårare att avgöra när deltagaren avslutat ett resonemang och när det var lämpligt att fördjupa med följdfrågor. Samtalen blev i vissa delar mer strukturerade och mindre spontana, vilket krävde ett mer aktivt och lyhört lyssnande från min sida. Samtidigt möjliggjorde telefonintervjuerna deltagande trots hög arbetsbelastning, vilket var avgörande för att datainsamlingen skulle kunna genomföras.

5.4 Bearbetning och analys

Efter datainsamlingen transkriberade jag samtliga intervjuer. Transkriberingen genomfördes ordagrant för att bevara nyanser i deltagarnas uttryck och möjliggöra noggrann citering i analyskapitlet. I transkriberingsarbetet avidentifierades materialet löpande: personnamn, interna projektbenämningar och andra detaljer som kunde öka igenkänning ersattes med mer generella formuleringar. Deltagarna kodades som "Respondent 1-4" och kopplades i analysen till en roll på en nivå som gör materialet begripligt utan att röja deras identitet. Denna typ av avidentifiering är central för att uppfylla konfidentialitetskravet och samtidigt möjliggöra en meningsfull analys (Vetenskapsrådet 2017, s. 40-41; Brinkmann & Kvale 2015, s. 93-94).

Analysen genomfördes som en tematisk analys. Tematisk analys valdes eftersom metoden lämpar sig väl för att identifiera återkommande mönster, variationer och meningsstrukturer i kvalitativt intervjumaterial (Bryman 2018, s. 702-706; Ahrne & Svensson 2022, s. 87-89). Analysarbetet genomfördes stegvis. Inledningsvis lästes transkriberingarna igenom i sin helhet flera gånger för att skapa en övergripande förståelse av materialet och för att identifiera återkommande spänningar, begrepp och problemområden. Denna initiala genomläsning användes också för att notera preliminära teman som återkom på olika sätt mellan förvaltningar och roller.

Kodningsarbetet växte därefter fram successivt under arbetets gång. Jag markerade meningsbärande avsnitt i texten och gav dem preliminära kodnamn. En del av kodningen var induktiv, vilket innebar att koder växte fram ur materialet utan att vara bestämda i förväg. Deltagarnas egna formuleringar och återkommande teman fick därmed styra vilka begrepp som blev analytiskt centrala. Samtidigt arbetade jag teorinära genom att relatera materialet till studiens teoretiska ram. Detta innebar att vissa koder formulerades med utgångspunkt i analytiska begrepp såsom professionellt handlingsutrymme, ansvar, rättssäkerhet, effektivisering och etiska spänningar.

Studiens forskningsprocess kan därmed beskrivas som varken strikt deduktiv eller strikt induktiv, utan som en iterativ rörelse mellan teori, empiri och analys. Även om studien tog sin utgångspunkt i tidigare forskning och etablerade teoretiska perspektiv, utvecklades förståelsen av dessa successivt i takt med analysen av intervjumaterialet. Som Bryman (2018, s. 29) framhåller följer samhällsvetenskaplig forskning sällan en linjär ordning där teori entydigt föregår empiri, utan forskarens tolkning av både teori och data kan förändras under arbetets gång. I denna studie fungerade teori främst som ett analytiskt tolkningsverktyg snarare än som ett underlag för att pröva förutbestämda hypoteser, samtidigt som analysen präglades av tydliga induktiva inslag där teman, spänningar och motsägelser växte fram ur materialet.

Under kodningsarbetet blev det tydligt att det inte var tillräckligt att enbart identifiera vad deltagarna var överens om. En viktig del av analysprocessen blev därför att uppmärksamma

motstridigheter och brytpunkter i materialet. Jag markerade särskilt situationer där deltagarna uttryckte till synes motsägelsefulla uppfattningar, exempelvis när AI beskrevs som något som stärker rättssäkerheten, men samtidigt som ett system vars rekommendationer i praktiken kunde vara svåra att ifrågasätta. Genom att arbeta på detta sätt användes kodningen inte enbart för att sammanfatta intervjuerna, utan som ett analytiskt redskap för att synliggöra ambivalens, osäkerhet och spänningar i deltagarnas resonemang.

Efter kodningen grupperades koderna i större teman, vilka till stor del överensstämde med de teman som fanns i intervjuguiden. Dessa teman jämfördes och prövades kontinuerligt mot studiens forskningsfrågor. Analysprocessen kan beskrivas i linje med Rennstam och Wästerfors (2015, s. 68-75) som en rörelse mellan sortering, reducering och argumentation. Sorteringen bestod av att strukturera materialet under koder och teman, reduceringen av att välja ut de mest relevanta delarna i relation till studiens syfte, och argumentationen av att formulera analytiska tolkningar där empirin sattes i relation till teori och tidigare forskning (ibid, s. 104-111 & 138-145).

I analysen användes citat för att belysa centrala teman, spänningar och motstridiga tolkningar i materialet. Citat valdes för att tydligt representera analytiskt relevanta poänger och för att göra det möjligt för läsaren att följa hur tolkningarna är förankrade i empirin (Brinkmann & Kvale 2015, s. 94-95; Bryman 2018, s. 690-695). Urvalet av citat gjordes med hänsyn till avidentifiering, så att detaljer som kunde öka risken för igenkänning uteslöts.

5.5 Tillförlitlighet och reflexivitet

I kvalitativ forskning diskuteras kvalitet ofta i termer av trovärdighet, överförbarhet och pålitlighet. I min studie har trovärdigheten stärkts genom att forskningsprocessen dokumenterats noggrant, från urval och rekryteringsvägar till intervjuguide, genomförande, transkribering, kodning och tematisering. Ett sådant transparent arbetssätt gör det möjligt för läsaren att följa hur resultaten i studien har vuxit fram och hur analysen är förankrad i materialet (Bryman 2018, s.

465-470).

I enlighet med Eldéns (2020, s. 128-133) resonemang om reflexivitet har jag reflekterat över min egen position som forskare och hur denna kan ha påverkat både datainsamling och analys. I den här studien var detta särskilt relevant eftersom deltagarna befann sig på lednings- och specialistnivå. Deras organisatoriska roller var därför något jag behövde ta hänsyn till när jag tolkade deras utsagor om AI.

Det fanns exempelvis en risk att deltagarna betonade verksamhetsnytta, effektivitet och kontroll, eller formulerade sina erfarenheter i linje med organisatoriska och politiska mål. Denna medvetenhet har påverkat hur intervjuerna tolkats i analysen, där jag aktivt har försökt problematisera utsagor snarare än att ta dem för givna. I analysarbetet har jag därför prövat alternativa tolkningar av centrala begrepp, såsom om "effektivisering" också kan förstås som uttryck för organisatorisk press, eller om "rättssäkerhet" ibland används som ett legitimationsargument snarare än som en faktisk förändring i praktiken.

På så sätt har reflexivitet fungerat som ett analytiskt förhållningssätt genom hela arbetet, snarare än som en separat metodisk teknik, vilket har bidragit till att fördjupa och nyansera tolkningen av empirin.

5.6 Etiska överväganden

Studien följer de forskningsetiska riktlinjer som formulerats av Vetenskapsrådet (2017) samt centrala resonemang i metodlitteraturen om forskning med människor (Bryman 2018, s. 170-171; Brinkmann & Kvale 2015, s. 93-94). Intervjuerna berörde frågor om ansvar, brister, risker, misslyckanden och organisatoriska svårigheter kopplade till AI. Sådant kan innebära upplevd risk för att uttalanden ska kunna kopplas tillbaka till individ eller verksamhet, särskilt i en kommunal kontext där organisationer kan vara relativt små och roller tydliga. Detta gjorde konfidentialitet och aidentifiering extra viktigt för mig i min transkribering (Vetenskapsrådet

2017, s. 40-41).

Informationskravet uppfyllades genom att deltagarna före intervjun fick muntlig information om studiens syfte, upplägg, frivillighet, ljudinspelning, hantering av material samt rätten att avbryta sin medverkan utan att ange skäl. Det tydliggjordes även att studien genomfördes inom ramen för ett examensarbete och att materialet endast skulle användas för detta ändamål (Vetenskapsrådet 2017, s. 15; Bryman 2018, s. 170).

Samtyckeskravet uppfyllades genom att informerat samtycke inhämtades innan intervjuerna påbörjades. Deltagarna informerades om att de när som helst kunde avbryta sin medverkan. Detta var centralt även i intervjusituationen, där jag behövde vara lyhörd för om deltagaren uttryckte tvekan eller obehag kring vissa frågor (Vetenskapsrådet 2017, s. 15; Brinkmann & Kvale 2015, s. 93).

Konfidentialitetskravet hanterades genom avidentifiering av transkriberingarna och genom att citat i resultat/analys valdes och formulerades med försiktighet. Identifierande uppgifter, såsom namn eller detaljer som kunde peka ut en respondent, togs bort eller generaliserades. Inspelningar och transkript hanterades i linje med riktlinjerna som universitetet krävde och på ett sätt som minimerade obehörig åtkomst, och materialet sparas endast under arbetets genomförande för att därefter raderas vid ett godkänt examensarbete som är då i enlighet med den information som deltagarna fått (Vetenskapsrådet 2017, s. 40-41).

Nyttjandekravet säkerställdes genom att materialet endast används inom ramen för examensarbetet och inte delas med arbetsgivare eller andra aktörer. Detta tydliggjordes också för deltagarna i samband med intervjuerna (Vetenskapsrådet 2017, s. 44-46).

Slutligen innebär dessa etiska val att studien genomförts med ambitionen att balansera två viktiga principer, å ena sidan behovet av ett empiriskt material som är tillräckligt konkret och verksamhetsnära för att ge analytiskt värde, å andra sidan deltagarnas rätt till integritet och

trygghet i att deras utsagor inte kan användas på ett sätt som skadar de eller deras professionella relationer (ibid).

6. Resultat och analys

Detta kapitel presenterar och analyserar det empiriska materialet som samlats in genom semistrukturerade intervjuer samt kompletterande dokumentanalys av nationella underlag från DIGG och SKR om AI och digitalisering i socialt arbete. Analysen syftar till att belysa hur enhetschefer och digitaliserings- eller IT-ansvariga uppfattar implementeringen av AI, vilka förändringar detta medför i arbetsprocesser och styrning samt vilka möjligheter och utmaningar som identifieras i relation till kvalitet, etik och professionellt ansvar.

Materialet har analyserats tematiskt och strukturerats utifrån återkommande mönster i intervjuerna. I analysen vävs deltagarnas utsagor samman med tidigare forskning och de teoretiska perspektiv som presenterats i studiens teorikapitel, framför allt det sociotekniska perspektivet, organisatoriska förändringsperspektiv samt etiska resonemang kring ansvar och rättssäkerhet. Analysen inleds med hur AI beskrivs påverka arbetsprocesser och effektivisering, eftersom detta tema återkommer som ett centralt motiv i samtliga intervjuer och även framhålls starkt i policy- och styrdokument från DIGG och SKR.

6.1 Förändrade arbetsprocesser och effektivisering

Ett genomgående tema i både intervjumaterialet och den analyserade dokumentationen är att artificiell intelligens och digitala stödverktyg i första hand förstås och motiveras som medel för att förändra och effektivisera arbetsprocesser inom socialt arbete. I såväl nationella styrdokument som i intervjupersonernas beskrivningar framställs AI som ett svar på organisatoriska utmaningar kopplade till ökande ärendemängder, begränsade resurser och krav på rättssäker samt skyndsam handläggning.

Effektivisering framträder därmed inte enbart som ett organisatoriskt mål, utan också som ett svar på de organisatoriska utmaningar som deltagarna beskriver, där verksamheten behöver hantera ökade behov inom begränsade resurser.

I nationella policy- och kunskapsunderlag framhålls effektivisering som ett centralt mål med AI-användning. DIGG beskriver hur AI förväntas bidra till att automatisera administrativa moment, strukturera stora informationsmängder och frigöra tid för mer kvalificerat arbete (DIGG 2024, s. 12). På liknande sätt betonar SKR att digitalisering och AI kan stärka socialt arbets kapacitet genom att standardisera vissa processer och därigenom skapa bättre förutsättningar för likvärdighet och kvalitet i handläggningen (SKR 2025, s. 26 & 54). Effektivisering framträder här som en nödvändig strategi för att möta framtida välfärdsutmaningar snarare än som ett frivilligt utvecklingsprojekt. Dessa övergripande ambitioner återkommer tydligt i intervjuerna, där deltagarna beskriver effektivisering som en förutsättning för att överhuvudtaget kunna upprätthålla verksamheten. En IT-strateg uttrycker detta i termer av organisatorisk överlevnad:

”Förvaltningen ser ju AI och digitalisering generellt som något positivt för att säkerställa att vi kan lämna den välfärd till medborgarna som de är i behov av utan att det blir stora kostnadsökningar.” Respondent 3

Respondentens resonemang visar hur AI förstås som ett verktyg för att balansera välfärdsuppdraget mot ekonomiska begränsningar. Effektivisering framstår därmed inte enbart som ett internt mål, utan också som ett sätt att hantera ekonomiska och organisatoriska krav. Detta ligger i linje med Regeringskansliets (2023, s. 3) beskrivning av hur automatisering och AI kan bidra till att frigöra resurser, förkorta handläggningstider och möta framtida behov inom vård och omsorg. Därmed betonar intervjupersonen att AI inte kan förstås som ett fristående tekniskt tillägg, utan som något som kräver omformning av arbetssätt och organisatoriska strukturer. IT-strategen beskriver hur denna insikt vuxit fram gradvis och hur initiala föreställningar om teknikens enkelhet visat sig vara missvisande. AI beskrivs inte som att ”lägga på ett nytt verktyg”, utan som något som förändrar hur ärenden flödar genom organisationen, hur ansvar

fördelas och hur arbetet organiseras i praktiken.

Denna förståelse ligger nära det sociotekniska perspektivet, där teknik och organisation betraktas som ömsesidigt beroende. Aasbacks (2022, s. 352) begrepp sociotekniskt assemblage synliggör hur tekniska system vävs samman med organisatoriska processer och professionell praktik. I intervjumaterialet blir detta tydligt genom att AI inte beskrivs som ett fristående verktyg, utan som något som samtidigt påverkar arbetssätt, ansvarsfördelning och relationen mellan människa och system. DIGG (2024) lyfter på liknande sätt att AI-lösningar behöver utvecklas i samklang med verksamhetens behov och arbetssätt och inte betraktas som en isolerad teknisk fråga (DIGG 2024, s. 7). Effektivisering konkretiseras i intervjuerna framför allt genom automatisering av ärenden som upplevs som regelstyrda och lågkomplexa. En utvecklingsansvarig beskriver hur urvalet av processer att automatisera är nära kopplat till graden av handlingsutrymme i besluten:

”Det är ärenden där det inte finns så mycket handläggningsutrymme. Det är vissa få krav som behöver kontrolleras, och då är det lätt för roboten att fatta beslut.” Respondent 4

AI framställs här som särskilt lämpad för standardiserade processer där variationen mellan ärenden är begränsad. I respondentens beskrivning framstår automatisering därmed som mest lämpad för ärenden med tydliga kriterier och begränsat professionellt handlingsutrymme. Detta kan förstås genom begreppet affordance, eftersom teknikens handlingsmöjligheter här formas i relation till verksamhetens arbetsprocesser (Aasbacks 2022, s. 352). AI framstår som användbart i de situationer där ärendena är standardiserade och reglerna tydliga, medan teknikens möjligheter blir mer begränsade när bedömningarna kräver större professionellt handlingsutrymme. Effektivisering beskrivs också som ett sätt att hantera arbetsbelastning och ärendeköer. En intervjuperson beskriver hur även enkla ärenden riskerar att bli liggande när den totala belastningen är hög:

”Även om ett ärende inte tar lång tid att handlägga så blir det ändå liggande när man har väldigt mycket annat. Då är det bra att roboten kan ta de ärendena direkt.” Respondent 4

Respondentens resonemang visar hur automatisering kan uppfattas som ett sätt att minska väntetider i enklare ärenden. I detta exempel framställs tekniken därför främst som ett stöd för en snabbare handläggning, snarare än som ett hot mot kvaliteten. Dessutom synliggör både intervjuerna och dokumentanalysen att effektivisering inte är ett entydigt eller oproblematiskt mål. En IT-strateg beskriver hur ett tidigare automatiserat system behövde avvecklas eftersom det saknade tillräcklig funktionalitet:

”Du kunde bifoga vilken pdf som helst och systemet reagerade inte. Det blev ohållbart, så vi fick stänga ner det.” Respondent 3

Detta illustrerar hur tekniska begränsningar kan motverka de effektiviseringsvinster som eftersträvas och i stället leda till ökad arbetsbelastning när manuella processer måste återtas. Erfarenheten pekar på att effektivisering genom AI är starkt beroende av systemens anpassning till verksamhetens faktiska behov och komplexitet. Ur ett affordance-perspektiv synliggör detta att teknikens möjligheter inte är givna på förhand, utan formas i samspelet mellan systemets funktioner och verksamhetens konkreta arbetsprocesser. När systemet inte kan hantera centrala delar av arbetet begränsas därmed också de handlingsmöjligheter som tekniken erbjuder.

Två av de fyra intervjupersonerna beskriver också att AI inte nödvändigtvis minskar arbetsmängden, utan snarare förändrar vilka arbetsuppgifter som behöver utföras. Nya uppgifter kan exempelvis tillkomma i form av övervakning, tolkning av systemens resultat och samordning mellan verksamhet och IT-funktioner. Trots dessa begränsningar återkommer deltagarna till att AI främst ses som ett stöd snarare än ett sätt att ersätta personal. Målet beskrivs som att frigöra tid för mer komplexa ärenden och uppgifter som kräver mänsklig bedömning:

”Friare tid för handläggare att fokusera på mer komplexa saker, och automatisera det som är rutin.” Respondent 4

AI fungerar som ett komplement till professionellt arbete snarare än som en ersättning. I materialet kan detta förstås som en viss förskjutning i yrkesrollen, där handläggarnas arbete i

högre grad kan komma att koncentreras till uppgifter som kräver professionell bedömning och inte lika enkelt kan standardiseras. När AI används för att effektivisera arbetsprocesser förändras därmed inte enbart hur arbetet utförs, utan också vilka beslut som fattas, vem som fattar dem och på vilka grunder. Effektivisering kan därför inte förstås isolerat från frågor om professionellt handlingsutrymme och ansvar, vilket analyseras i följande avsnitt.

6.2 Professionellt handlingsutrymme, ansvar och förändrade roller

I intervjumaterialet framträder artificiell intelligens inte enbart som ett tekniskt stöd för effektivisering, utan som en faktor som på djupet påverkar hur professionellt handlingsutrymme, ansvar och yrkesroller förstås och praktiseras inom socialt arbete. Till skillnad från effektiviseringsdiskursen, som ofta formuleras relativt entydigt i både policy- och styrdokument, präglas intervjupersonernas resonemang kring handlingsutrymme och ansvar av ambivalens, försiktighet och ibland motsägelsefulla tolkningar.

Ett återkommande mönster i intervjuerna är att deltagarna tydligt markerar att AI inte ersätter professionella bedömningar. Det slutliga beslutet beskrivs konsekvent som mänskligt, vilket framhålls som avgörande ur både juridiskt och etiskt perspektiv. En enhetschef uttrycker detta tydligt:

”Systemet kan föreslå ett beslut, men det är alltid människan som fattar det slutgiltiga beslutet. Det är viktigt att det är tydligt.” Respondent 2

På ett formellt plan framstår det professionella handlingsutrymmet här som intakt. Därtill tyder intervjumaterialet att denna formella autonomi inte nödvändigtvis speglar hur beslutsfattandet upplevs i praktiken. I intervjumaterialet finns exempel på att AI-systemens rekommendationer kan få en normerande funktion i vardagsarbetet, där det upplevs krävas mer motivering för att avvika från ett systemförslag än för att följa det. Denna diskrepans mellan formellt ansvar och upplevt ansvar kan relateras till tidigare forskning om algoritmiskt beslutsfattande, där tekniska

system kan påverka hur ansvar och beslutsauktoritet fördelas i praktiken trots att det formella ansvaret fortfarande ligger hos mänskliga beslutsfattare (Busuioc 2021, s. 832-833). En digitaliseringsansvarig beskriver detta som en subtil men tydlig förskjutning:

”Det är klart att när systemet säger en sak, då krävs det mer för att gå emot det än om man hade gjort bedömningen helt själv.” Respondent 4

Denna typ av erfarenheter kan förstås i ljuset av Aasbacks (2022, s. 352-353) sociotekniska analys, där digitala system påverkar professionellas arbetspraktik och handlingsvillkor. I intervjumaterialet framträder exempel på att påverkan inte behöver upplevas som direkt kontroll, utan kan ta formen av att vissa bedömningar framstår som lättare att motivera än andra. Här synliggörs hur professionellt handlingsutrymme kan begränsas utan att formellt avskaffas. Även om AI inte fungerar som en beslutsfattare i juridisk mening, påverkar systemen vilka bedömningar som upplevs som rimliga, avvikande eller riskfyllda, vilket innebär att digitala system i praktiken formar handlingsvillkoren för professionellt arbete snarare än att fungera som neutrala verktyg (ibid).

Därtill framträder en motstridig tolkning i intervjumaterialet, där AI också beskrivs som ett stöd som kan stärka professionen genom att minska godtycke och skapa mer enhetliga beslutsgrunder. En IT-strateg framhåller att standardiserade beslutsstöd kan fungera som ett skydd för både handläggare och organisation:

”Det blir mindre personberoende. Besluten blir mer lika, och det är också en form av rättssäkerhet.” Respondent 3

Denna förståelse ligger i linje med de argument som förs fram i nationella styrdokument, där AI framställs som ett verktyg för att stärka likvärdighet, transparens och rättssäkerhet i socialt arbets arbete (DIGG 2024, s. 13-16; SKR 2025, s. 9). I detta perspektiv ses tekniken inte som ett hot mot professionalitet, utan snarare som ett sätt att tydliggöra och stabilisera den. Samtidigt synliggör intervjuerna en möjlig spänning mellan likformighet och utrymmet för individuella

bedömningar. Respondent 1 beskriver denna balansgång:

”Vi vill ju inte att systemet ska ta bort det professionella tänket. Men samtidigt vill vi ha likformighet. Och där är det inte alltid helt enkelt.” Respondent 1

Här framträder ett vardagsnära etiskt dilemma där olika värden, effektivitet, rättssäkerhet, individanpassning och professionellt omdöme ställs mot varandra utan enkla lösningar. Boetto (2026, s. 296-297) betonar i sin EPIC-modell behovet av en etiskt förankrad AI-användning där tekniken fungerar som stöd för professionellt beslutsfattande utan att ersätta centrala delar av socialt arbete.

Ansvarsfrågan framträder särskilt tydligt när intervjupersonerna reflekterar över vad som händer om ett AI-stöd ger ett felaktigt förslag. Även om det juridiska ansvaret beskrivs som tydligt placerat hos handläggare och ytterst nämnd, framkommer en osäkerhet kring hur detta ansvar upplevs och fördelas i praktiken. En digitaliseringsansvarig uttrycker detta på följande sätt:

”Rent juridiskt är det ju handläggaren och ytterst nämnden som ansvarar. Men det är klart att om ett system systematiskt ger fel, då är det inte rimligt att lägga allt på individen.” Respondent 4

Här synliggörs en diskrepans mellan formellt ansvar och moraliskt ansvar. Även om beslutet är mänskligt, blir det svårt att bortse från teknikens roll när den utgör en central del av beslutsunderlaget. Reamer (2023, s. 63-66) betonar att AI-användning aktualiserar frågor om bland annat algoritmisk bias, etisk styrning och professionellt omdöme samt framhåller vikten av att tekniken används som ett stöd snarare än som en ersättning för mänsklig bedömning.

Intervjuerna indikerar också hur AI-implementeringen påverkar yrkesroller, särskilt på lednings- och samordningsnivå. För chefer och IT-ansvariga innebär detta ofta en förskjutning från operativ styrning mot att fungera som översättare mellan teknik, juridik och verksamhet. En IT-strateg beskriver sin roll som både drivande och bromsande:

”Ibland är min roll att säga nej. Inte för att tekniken inte funkar, utan för att organisationen inte är redo.” Respondent 3

Denna utsaga pekar på att AI-implementering inte enbart handlar om teknisk kapacitet, utan även om organisationens beredskap att genomföra förändringen. Detta kan förstås genom Weiners (2009) begrepp organisatorisk beredskap, där change commitment avser organisationsmedlemmarnas gemensamma vilja att genomföra en förändring och change efficacy deras gemensamma tilltro till organisationens förmåga att genomföra den. Respondentens beskrivning av att organisationen inte är redo kan framför allt förstås i relation till change efficacy, eftersom utsagan riktar uppmärksamheten mot organisationens förutsättningar och förmåga att införa tekniken. DIGG (2024, s. 6-7, 12-13) lyfter på liknande sätt bristande kompetens och otydliga ansvarsförhållanden som viktiga utmaningar vid AI-användning i offentlig verksamhet.

Analysen visar därmed att AI kan förstås på olika sätt. I vissa utsagor beskrivs tekniken som ett stöd för mer enhetliga bedömningar och minskad arbetsbelastning, medan andra utsagor synliggör en oro för att systemens rekommendationer kan påverka det professionella handlingsutrymmet och förskjuta hur ansvar upplevs i praktiken. De förskjutningar i ansvar och professionell autonomi som beskrivits ovan får i sin tur konsekvenser för hur frågor om etik, rättssäkerhet och legitimitet hanteras i praktiken. I nästa avsnitt fördjupas därför analysen av hur AI påverkar dessa normativt laddade dimensioner av socialt arbete.

6.3 Klientmöten, kvalitet och digitalt utanförskap

I intervjumaterialet framträder frågor om klientmöten och kvalitet som ett av de mest komplexa och samtidigt mest känsloladdade områdena i relation till AI och digitalisering inom socialt arbete. Till skillnad från effektivisering och administrativa processer, där nyttan av AI ofta kan beskrivas i relativt konkreta termer, präglas resonemangen kring klientmöten av större osäkerhet,

försiktighet och etiska avvägningar. Här blir det tydligt att AI inte enbart påverkar hur arbete utförs, utan också hur relationen mellan socialtjänst och klient formas.

I styrdokument och nationella rapporter beskrivs digitala lösningar ofta som ett sätt att stärka tillgänglighet, likvärdighet och transparens gentemot medborgare. DIGG framhåller att digitala tjänster och AI-baserade stöd kan underlätta kontakten med socialt arbete genom snabbare handläggning, tydligare information och minskade väntetider (DIGG 2024, s. 11-13). SKR betonar på liknande sätt att digitalisering kan bidra till ökad kvalitet genom mer förutsägbara processer och förbättrad rättssäkerhet (SKR 2025, s. 9).

Intervjupersonernas beskrivningar speglar till viss del dessa ambitioner. I intervjumaterialet finns återkommande resonemang om att AI och digitala lösningar kan förbättra kvaliteten i klientarbetet genom att frigöra tid för mer kvalificerade och relationella uppgifter. En enhetschef inom AMF uttrycker detta som ett centralt mål:

”Tanken är ju att handläggarna ska få mer tid till de klienter som faktiskt behöver samtal, stöd och uppföljning, istället för att sitta med administration.” Respondent 1

Här framträder en förståelse där AI ses som ett medel för att stärka den mänskliga dimensionen i socialt arbete snarare än ersätta den. Denna logik ligger nära den diskurs som återfinns i både DIGGs och SKR:s rapporter, där tekniken framställs som ett stöd för kärnuppdraget snarare än ett hot mot det.

Intervjuerna framhåller att kopplingen mellan digitalisering och förbättrad relationell kvalitet inte upplevs som självklar. Flera deltagare uttrycker en oro för att ökade inslag av automatisering och digital kommunikation riskerar att skapa större distans mellan socialtjänst och klient. En utvecklingsansvarig beskriver hur vissa klienter har svårt att ta till sig digitala lösningar:

”Alla klarar inte av digitala system. För vissa blir det bara ännu ett hinder för att få hjälp.”

Respondent 4

Denna utsaga belyser en central spänning i materialet: samtidigt som digitalisering kan öka tillgängligheten för vissa, riskerar den att försvåra kontakten för andra. Forskning av Scaramuzzino, Nordesjö och Ulmestig (2024) visar att e-ansökningar om försörjningsstöd kan skapa både möjligheter och hinder. Deltagarna beskrev bland annat ökad flexibilitet och kontroll, samtidigt som språkbarriärer, låg digital kompetens och begränsad tillgång till teknik kunde försvåra användningen (Scaramuzzino et al, 2024, s. 53-59). Detta mönster bekräftas tydligt i intervjumaterialet.

I intervjumaterialet finns också beskrivningar av att digitalisering i vissa ärenden kan innebära mindre direkt kontakt mellan klient och handläggare, särskilt när ärenden bedöms som enklare eller mer standardiserbara. En IT-strateg beskriver detta som en medveten men problematisk prioritering:

”Det är klart att när systemen tar de enklare ärendena så blir det mindre kontakt där. Frågan är ju vad det gör på sikt.” Respondent 3

Här synliggörs en potentiell konsekvens av effektiviseringslogiken att klienter som inte bedöms som komplexa riskerar att reduceras till datapunkter i ett system, snarare än att mötas som individer. Nordesjö och Scaramuzzino (2023, s. 1090-1091) visar att digital kommunikation kan påverka relationen mellan socialarbetare och klient, särskilt i situationer där fysiska möten upplevs som viktiga för kontakten och för professionella bedömningar.

Å andra sidan uttrycker vissa intervjupersoner att digitala lösningar kan upplevas som mindre stigmatiserande för klienter. En respondent beskriver hur vissa klienter föredrar digital kontakt framför fysiska möten:

”Det finns klienter som tycker det är skönt att slippa komma hit och förklara sin situation ansikte mot ansikte varje gång.” Respondent 2

Denna utsaga pekar på att relationell kvalitet inte nödvändigtvis är liktydig med fysisk närvaro. För vissa klienter kan digitala lösningar innebära ökad autonomi och kontroll över kontakten med socialt arbete. Detta nyanserar bilden av digitalisering som entydigt relationsförsämrande och visar på vikten av att förstå klienters behov som heterogena.

Trots denna variation återkommer frågan om digitalt utanförskap som en tydlig problematik i både intervjuer och dokument. DIGG (2024) betonar att kommuner måste säkerställa alternativa kontaktvägar för personer som inte kan eller vill använda digitala tjänster (DIGG 2024, s. 19-20). Intervjupersonerna beskriver hur detta i praktiken innebär ett organisatoriskt ansvar som inte alltid är fullt ut löst. En enhetschef uttrycker detta som en pågående balansgång:

”Vi säger att det alltid ska finnas ett alternativ, men i praktiken kräver det ju resurser. Och de är inte obegränsade.” Respondent 1

Här blir det tydligt hur frågor om kvalitet och tillgänglighet inte enbart är etiska, utan också organisatoriska och politiska. Ambitionen att erbjuda likvärdig service krockar med krav på effektivisering och resurskontroll, vilket skapar svåra prioriteringar i vardagen. Detta kan förstås ur ett professionsetiskt perspektiv som en spänning mellan organisatoriska krav och professionens ansvar gentemot klienten. Christoffersen (2017, s. 36) framhåller att professionellt handlande kräver etiska överväganden även inom de organisatoriska och politiska ramar som omger yrkesutövningen. Respondenternas beskrivningar synliggör därmed hur digitaliseringens effektiviseringskrav kan behöva vägas mot värden som tillgänglighet, individanpassning och omsorg om klientens behov.

Denna analys visar att AI och digitalisering påverkar klientmöten och kvalitet på sätt som är både möjliggörande och problematiska. För vissa klienter kan digitala lösningar innebära ökad tillgänglighet, autonomi och minskad stigmatisering. För andra riskerar de att skapa ytterligare barriärer och öka avståndet till socialt arbete. Dessa motstridiga effekter visar att digitaliseringens konsekvenser för klienter inte kan reduceras till en enkel fråga om teknikens

för- eller nackdelar.

AI framstår därmed som en teknologi som omformar villkoren för relationellt arbete snarare än ersätter det. Kvaliteten i klientmötet påverkas inte enbart av huruvida AI används, utan av hur tekniken integreras, vilka grupper som prioriteras och vilka alternativa vägar som erbjuds. Detta understryker behovet av ett medvetet och etiskt förankrat implementeringsarbete där relationell kvalitet inte ses som en restpost efter effektivisering, utan som en central dimension i socialt arbets uppdrag.

De ambivalenta effekter som framträder i relation till klientmöten och relationell kvalitet aktualiserar samtidigt mer övergripande frågor om etik, rättssäkerhet och legitimitet. När AI påverkar vem som får tillgång till stöd, hur beslut fattas och hur dessa kan förklaras för klienter, blir de normativa dimensionerna av teknikanvändningen särskilt tydliga. Nästa avsnitt analyserar därför de etiska och rättssäkerhetsmässiga utmaningar som AI medför i socialt arbets praktik.

6.4 Rättssäkerhet och legitimitet i etiskt perspektiv

Etiska frågor och rättssäkerhetsaspekter utgör ett genomgående och samtidigt komplext tema i intervjumaterialet. Till skillnad från effektivisering, som ofta beskrivs i relativt positiva och framåtblickande termer, präglas resonemangen kring etik av försiktighet, osäkerhet och ett tydligt medvetandegörande av risker. I både intervjuer och analyserade styrdokument framträder AI som en teknik som samtidigt förväntas stärka rättssäkerheten och riskera att skapa nya etiska problem, särskilt i en verksamhet som hanterar ingripande beslut och sårbara grupper.

I nationella kunskapsunderlag betonas ofta att AI kan bidra till ökad rättssäkerhet genom mer enhetliga bedömningar, spårbarhet och minskad risk för godtycke. DIGG framhåller exempelvis att automatiserade beslutsstöd kan öka transparensen i beslutsprocesser genom att tydliggöra vilka kriterier som ligger till grund för ett beslut (DIGG 2024, s. 13-16). SKR lyfter på liknande sätt fram AI som ett potentiellt verktyg för att stärka likvärdighet och rättssäkerhet i socialt

arbets arbete, förutsatt att tekniken används inom tydliga juridiska och etiska ramar (SKR 2025, s. 7-10 & 47).

Denna positiva syn på AI som ett rättssäkerhetsstärkande verktyg återkommer i intervjuerna, särskilt bland respondenter med ansvar för digitalisering och IT. En IT-strateg beskriver hur standardiserade beslutsstöd upplevs minska risken för variation mellan handläggare:

”Det blir tydligare på vilka grunder beslut tas. Det är inte lika mycket upp till vem som råkar sitta med ärendet.” Respondent 3

Respondentens resonemang visar hur standardiserade beslutsstöd kan förstås som ett sätt att minska variation mellan handläggare och därigenom stärka upplevelsen av rättssäkerhet. Samtidigt belyser Reamer att AI-system kan bygga på data som inte är representativa för de grupper som berörs. Det innebär en risk för att algoritmer reproducerar eller förstärker redan existerande bias (Reamer 2023, s. 62-63).

Denna problematisering återkommer också i intervjumaterialet, där flera respondenter uttrycker en medvetenhet om att tekniken inte är värdeneutral. En enhetschef beskriver hur frågor om rättvisa och etik ofta aktualiseras i samband med implementeringen:

”Vi pratar mycket om att systemen bygger på historiska data. Och då måste man fråga sig: vilka beslut är det som finns där från början?” Respondent 1

Här synliggörs en etisk spänning mellan ambitionen om likvärdighet och risken för att tidigare mönster av ojämlikhet reproduceras. Ur ett professionsetiskt perspektiv aktualiserar detta professionens ansvar att inte enbart förlita sig på att tekniken producerar konsekventa bedömningar, utan även reflektera över vilka värden och konsekvenser som följer av dess användning. Christoffersen (2017, s. 35-36) beskriver professionsetiken som en normativ grund för professionellt handlande och betonar samtidigt professionens ansvar gentemot klienten inom organisatoriska och politiska ramar. Rättssäkerhet kan därmed inte reduceras till enbart

likformighet, utan behöver också förstås i relation till hur AI-stödda bedömningar påverkar klienten. Reamer och Boetto påpekar att algoritmer som tränas på historiska data kan förstärka befintliga strukturella bias, snarare än motverka dem (Reamer 2023, s. 62-63; Boetto 2026, s. 296). I detta ljus framstår rättssäkerhet inte som ett automatiskt resultat av AI-användning, utan som något som kräver aktiv etisk granskning. En digitaliseringsansvarig uttrycker detta på följande sätt:

”Det är inte alltid lätt att förklara exakt varför systemet föreslår något. Och om vi inte kan förklara det, hur ska då klienten kunna förstå?” Respondent 4

Här kopplas transparens till möjligheten att förklara och motivera ett beslut för klienten. Om systemets resonemang är svårt att förstå kan det också bli svårare för den professionella att göra beslutsprocessen begriplig. Etiska dilemman aktualiseras också i relation till ansvarsfördelning vid felaktiga beslut. I intervjumaterialet återkommer också resonemang om att det formella ansvaret ligger hos människan, samtidigt som tekniken kan påverka hur ansvar upplevs i praktiken. En respondent beskriver en oro för att tekniken kan skapa en falsk känsla av säkerhet:

”Man kan ju luta sig mot systemet och tänka att det är rätt. Men det är ju fortfarande vi som måste stå för beslutet.” Respondent 2

Denna utsaga synliggör en spänning mellan det formella ansvaret för beslutet och den påverkan som ett tekniskt beslutsstöd kan få i praktiken. När tekniken uppfattas som tillförlitlig kan det bli svårare för professionella att kritiskt granska dess rekommendationer.

Det framkommer även i intervjuerna att etiska frågor inte alltid upplevs som tillräckligt institutionellt förankrade. Flera av respondenterna beskriver att etiska överväganden sker inom arbetsgruppen snarare än genom tydliga riktlinjer eller strukturerade processer. Respondent 1 beskriver exempelvis att etiken ofta ”kommer efteråt”, när problem redan har uppstått. Detta synliggör en skillnad mellan att hantera etiska problem reaktivt och att integrera etisk reflektion i själva implementeringsprocessen. Boetto (2026, s. 296-297) framhåller behovet av att etiska

överväganden förankras organisatoriskt genom bland annat styrprinciper, riktlinjer och strukturer för etisk AI-användning. De etiska spänningar som framträder kan även relateras till EU:s riktlinjer för tillförlitlig AI, där mänsklig kontroll, tydligt ansvar och transparens lyfts fram som centrala principer (European Commission 2019, s. 14-18, 20-23). DIGG (2024, s. 21-22) behandlar på liknande sätt behovet av organisatorisk styrning och etiska riktlinjer vid användning av AI.

Etik och rättssäkerhet utgör ett spänningsfält snarare än ett tydligt mål i implementeringen av AI inom socialt arbete. AI framställs som ett verktyg för ökad likvärdighet och som en potentiell källa till nya former av ojämlikhet, otydligt ansvar och minskad transparens. Legitimiteten i AI-stödda beslut framstår därmed som beroende av mer än teknisk korrekthet; den vilar på organisationens förmåga att kombinera juridiska ramar, professionellt omdöme och etisk reflektion.

I detta ligger en avgörande utmaning för socialt arbete. Resultaten pekar på att AI:s legitimitet i dessa verksamheter inte enbart är beroende av att tekniken fungerar, utan även av tydliga ansvarsförhållanden, möjlighet till insyn och utrymme för etiska överväganden.

6.5 Klientperspektiv, relationell kvalitet och tillit

Frågan om hur artificiell intelligens kan påverka mötet mellan professionella och klienter inom de studerade verksamheterna framträder i intervjumaterialet som både central och svårfångad. Till skillnad från arbetsprocesser och organisatoriska frågor, där effekterna av AI ofta kan beskrivas i mer konkreta termer, präglas resonemangen kring klientperspektiv, relationell kvalitet och tillit av osäkerhet, antaganden och ibland motstridiga föreställningar. Detta gäller särskilt eftersom många av de AI-stöd som diskuteras ännu befinner sig i pilot- eller utvecklingsstadier, vilket gör att konsekvenserna för klientrelationen till stor del är potentiella snarare än fullt ut erfarna.

I nationella rapporter framhålls ofta att AI kan bidra till förbättrad service för klienter genom snabbare handläggning, ökad tillgänglighet och mer enhetliga bedömningar. DIGG (2024) beskriver hur automatisering kan minska väntetider och skapa mer förutsägbara processer, vilket i sin tur antas stärka förtroendet för myndigheten (DIGG 2024, s. 15-18). På liknande sätt lyfter SKR att digitala lösningar kan förbättra klientupplevelsen genom tydligare kommunikation och snabbare beslut, särskilt i ärenden där klienter befinner sig i ekonomiskt eller socialt utsatta situationer (SKR 2025, s. 9-14).

Denna förväntan på positiva effekter återkommer i intervjuerna, där flera respondenter beskriver AI som ett sätt att minska frustration hos klienter. En enhetschef menar att snabbare beslut i standardiserade ärenden kan upplevas som en förbättring ur klientens perspektiv:

”För klienten kan det vara jätteviktigt att få ett snabbt besked. Att slippa vänta i flera veckor på något som egentligen är ganska rakt.” Respondent 1

Respondentens resonemang visar hur snabbare handläggning kan kopplas till ökad trygghet och förutsägbarhet för klienten. Snabbhet och effektivitet kopplas till upplevd kvalitet, vilket speglar den logik som präglar mycket av den offentliga digitaliseringsdiskursen. Relationell kvalitet i socialt arbete kan dock inte enbart reduceras till tidsaspekter eller processuell effektivitet. Nordesjö och Scaramuzzino (2023, s. 1088, 1090-1092) visar att socialarbetares erfarenheter av digitaliseringens påverkan på klientrelationen är ambivalenta. Digitala verktyg kan öka flexibilitet och tillgänglighet, samtidigt som vissa socialarbetare beskriver att relationen och möjligheten att göra professionella bedömningar kan försämrast.

Denna ambivalens framträder även i intervjumaterialet. Flera respondenter uttrycker en oro för att ökad automatisering kan leda till ett mer distanserat klientarbete, särskilt om digitala system ersätter personliga kontakter i för stor utsträckning. En digitaliseringsansvarig beskriver detta som en balansgång:

”Det får inte bli så att tekniken tar över mötet. Socialt arbete bygger ju på relationer, och det kan man inte automatisera.” Respondent 4

Här betonas det relationella som en kärna i socialt arbete som riskerar att trängas undan om effektivitet blir det dominerande målet. Ur ett professionsetiskt perspektiv synliggör detta en avvägning mellan organisatoriska effektivitetskrav och professionens ansvar gentemot klienten (Christoffersen 2017, s. 35-36). Detta ligger även i linje med Boettos (2026, s. 295) resonemang om risken att AI påverkar relationella dimensioner i socialt arbete, eftersom tekniken har begränsningar när det gäller att fånga individuella erfarenheter och emotionella nyanser. Samtidigt finns det i intervjumaterialet resonemang om att AI i stället kan stärka förutsättningarna för klientkontakt genom att frigöra tid från administrativa arbetsuppgifter. En IT-strateg beskriver hur automatisering av administrativa uppgifter kan skapa bättre förutsättningar för handläggare att fokusera på samtal och uppföljning:

”Om handläggaren slipper sitta och mata system hela dagen, då finns det mer tid för att faktiskt prata med människor.” Respondent 3

Denna tolkning visar hur automatisering kan förstås som ett sätt att frigöra tid för relationellt arbete. Samtidigt behöver den faktiska tidsvinsten förstås i relation till hur tekniken organiseras och används i verksamheten.

Frågan om tillit framträder som särskilt central i diskussionen om klientperspektiv. Flera respondenter reflekterar över hur klienters förtroende för socialt arbete kan påverkas av att beslut delvis baseras på AI. En enhetschef uttrycker en oro för att tekniken kan uppfattas som opersonlig eller svår att förstå:

”Om klienten känner att det är ett system som bestämmer, då kan det bli svårare att acceptera ett beslut, även om det är korrekt.” Respondent 2

Här kopplas tillit inte enbart till beslutets utfall, utan även till hur beslutet upplevs ha fattats. Respondentens resonemang visar att begriplighet och upplevelsen av mänsklig närvaro kan få betydelse för hur AI-stödda beslut tas emot. Nordesjö och Scaramuzzino (2023, s. 1094-1095) visar samtidigt att digitaliseringens konsekvenser varierar mellan olika klientgrupper och framhåller behovet av mer forskning om klienters egna erfarenheter av digitala lösningar.

Samtidigt beskriver flera respondenter att klienters inställning till digitala lösningar varierar kraftigt. Vissa upplever att klienter uppskattar digitala och automatiserade processer, medan andra har svårt att hantera dem. En respondent lyfter särskilt fram risken för exkludering:

”Alla klienter har inte samma förutsättningar. Vissa klarar inte digitala lösningar alls, och då måste vi ha alternativ.” Respondent 1

Respondentens beskrivning ligger nära resultaten hos Scaramuzzino, Nordesjö och Ulmestig (2024, s. 61-62), som visar att ojämlik tillgång till digitala resurser och färdigheter kan skapa nya former av exkludering och förstärka ojämlikhet. Klientperspektivet framstår därmed som heterogent, vilket utmanar föreställningen om AI som en universell förbättring.

Sammantaget framträder en dubbel bild av AI:s möjliga påverkan på klientrelationer och tillit. Å ena sidan beskrivs tekniken som ett sätt att skapa snabbare och mer förutsägbara processer. Å andra sidan finns en oro för att automatisering och ökad digital distans kan minska begripligheten och försvaga relationella delar av arbetet, särskilt för klienter som har svårt att använda digitala tjänster.

Analysen visar att AI och digitalisering påverkar det sociala arbetets praktik på flera sammanflätade nivåer, där organisatoriska strukturer, professionellt handlingsutrymme och relationella dimensioner ömsesidigt formar varandra, vilket ligger i linje med studiens sociotekniska perspektiv. De spänningar som framträder mellan effektivisering, professionellt omdöme, etiska överväganden och klientrelationer tydliggör att AI inte kan förstås enbart som ett tekniskt verktyg, utan som en del av en bredare omformning av socialt arbete. Mot denna

bakgrund blir det nödvändigt att reflektera över hur AI bör användas och styras för att förena krav på effektivitet med socialt arbets värdegrund. I diskussionen sätts därför studiens resultat i relation till tidigare forskning och den teoretiska ramen för att belysa implikationer för praktik, policy och framtida forskning.

7. Sammanfattning och Diskussion

Syftet med denna studie var att undersöka hur chefer och digitaliseringsansvariga inom socialt arbete beskriver användningen av artificiell intelligens (AI), vilka möjligheter och utmaningar de ser med AI samt hur de uppfattar teknikens påverkan på professionellt handlingsutrymme och etiska överväganden. Resultaten visar att studiens frågeställningar har besvarats genom att synliggöra hur AI främst förstås som ett verktyg för att möta organisatoriska och strukturella utmaningar, samtidigt som användningen aktualiserar frågor om professionell autonomi, ansvar och etik. AI framträder i intervjuerna som ett stöd för att hantera ökade ärendemängder, resursbrist och krav på skyndsam och rättssäker handläggning, vilket ligger i linje med hur tekniken beskrivs i nationella styrdokument och kunskapsunderlag (DIGG 2024, s. 6-7; SKR 2025, s. 8-12; Regeringskansliet 2023, s. 3). Denna effektiviseringslogik är inte neutral, utan får konsekvenser för hur arbete organiseras, hur ansvar fördelas och hur professionellt handlingsutrymme praktiseras i vardagen.

I intervjumaterialet framträder en tydlig spänning mellan effektivisering som nödvändig strategi och effektivisering som potentiell risk. Flera respondenter beskriver hur AI används för att automatisera rutinmässiga och regelstyrda ärenden, med ambitionen att frigöra tid för mer komplexa arbetsuppgifter. Detta illustreras exempelvis när en respondent framhåller att *”även om ett ärende inte tar lång tid att handlägga så blir det ändå liggande när man har väldigt mycket annat. Då är det bra att roboten kan ta de ärendena direkt”*. Denna typ av resonemang återkommer i både empiri och policy och konstruerar AI som ett stöd för rättssäkerhet och organisatorisk hållbarhet (SKR 2025, s. 11-13). Effektivisering innebär i intervjumaterialet ofta

en omfördelning snarare än en minskning av arbete, där nya uppgifter tillkommer i form av övervakning, tolkning och hantering av systemens resultat.

Ur ett sociotekniskt perspektiv blir dessa resultat särskilt betydelsefulla. Aasbacks (2022, s. 352) begrepp sociotekniskt assemblage synliggör hur teknik, organisatoriska processer och professionell praktik vävs samman. Studiens resultat visar på liknande sätt att AI inte fungerar som ett fristående verktyg, utan gradvis påverkar arbetsflöden, ansvar och vilka bedömningar som uppfattas som rimliga. Detta blir tydligt när en respondent uttrycker att ”när systemet säger en sak, då krävs det mer för att gå emot det än om man hade gjort bedömningen helt själv”. Resultatet kan även förstås genom begreppet affordance, eftersom teknikens handlingsmöjligheter formas i samspelet mellan systemet, användaren och den organisatoriska kontexten. Det professionella handlingsutrymmet kan därmed påverkas i praktiken även om det formellt finns kvar.

Denna förskjutning aktualiserar frågor om ansvar och professionell autonomi. Formellt betonar samtliga respondenter att AI inte fattar beslut, utan fungerar som ett beslutsstöd där det slutliga ansvaret alltid ligger hos människan. Empirin visar att systemens rekommendationer i praktiken får en normerande funktion. Detta ligger i linje med Busuiocs (2021, s. 832-833) resonemang om de ansvarsmässiga utmaningar som uppstår när algoritmiska system används som stöd i mänskligt beslutsfattande. Algoritmiska rekommendationer kan påverka beslutsfattarens bedömningar och skapa en risk för överdriven tillit till systemet, samtidigt som ansvaret för beslutet fortfarande ligger hos mänskliga aktörer. Studiens resultat visar att denna spänning är välkänd bland chefer och digitaliseringsansvariga, men att den i stor utsträckning hanteras genom individuella snarare än organisatoriska strategier.

Etiska frågor framträder i studien som tätt sammanvävda med organisatoriska och professionella överväganden. Rättssäkerhet och likvärdighet lyfts ofta fram som argument för AI-användning, samtidigt som intervjuerna visar att standardisering kan minska utrymmet för individuella och kontextberoende bedömningar. Detta synliggör en professionsetisk spänning mellan organisatoriska krav och professionens ansvar gentemot klienten, vilket ligger i linje med

Christoffersen (2017, s. 35-36). I studien framträder denna spänning som en praktisk problematik där etiska avvägningar ofta görs i det dagliga arbetet utan tydliga riktlinjer eller gemensamma forum för reflektion.

Boetto (2026, s. 296-297, 300) betonar betydelsen av organisatorisk etisk styrning och riktlinjer vid användning av AI. Mot denna bakgrund blir studiens resultat särskilt relevant, eftersom intervjuerna visar att etiska frågor inte alltid hanteras systematiskt på organisatorisk nivå utan i hög grad lämnas till professionella aktörer att själva navigera. Etik framstår därmed inte som en separat dimension, utan som något som genomsyrar frågor om effektivisering, ansvar och professionalitet.

Studiens resultat understryker också betydelsen av organisatoriska förutsättningar och ledningens roll. Chefer och digitaliseringsansvariga framträder som nyckelaktörer som förväntas balansera innovation, rättssäkerhet, etik och arbetsmiljö. Flera respondenter beskriver hur de ibland behöver bromsa tekniska lösningar, inte för att tekniken i sig är bristfällig, utan för att organisationen saknar tillräcklig mognad eller kompetens. Detta ligger i linje med DIGGs (2024, s. 18-19) beskrivning av kompetens- och ansvarsfrågor som organisatoriska utmaningar. Regeringskansliet (2023, s. 2-3) betonar samtidigt behovet av kompetenshöjande insatser för att skapa bättre förutsättningar för kommunernas användning av AI.

Sammanfattningsvis visar studien att AI i socialt arbete varken kan förstås som en entydig lösning eller som ett hot i sig. AI framträder snarare som en del av ett sociotekniskt sammanhang där teknik, organisation och professionell praktik samspelar. Resultaten synliggör spänningar mellan effektivitet och omsorg, standardisering och professionellt omdöme samt organisatorisk styrning och etiskt ansvar. För att AI ska bidra till en hållbar utveckling av socialt arbete krävs därför inte enbart tekniska lösningar, utan även organisatoriska strukturer som tydliggör ansvar, stärker professionsetisk reflektion och värnar professionellt handlingsutrymme.

7.1 Vidare forskning

Denna studie har fokuserat på ett begränsat antal chefer och digitaliserings- och IT-ansvariga inom två kommunala förvaltningar. Vidare forskning skulle därför kunna undersöka hur implementeringen av AI upplevs i fler kommuner och verksamheter för att synliggöra likheter och skillnader mellan olika organisatoriska sammanhang. Det skulle även vara relevant att inkludera socialarbetares och klienters perspektiv för att undersöka hur de förändringar som beskrivs på ledningsnivå upplevs av dem som använder eller berörs av tekniken i praktiken. Eftersom AI-användningen inom socialt arbete fortfarande befinner sig under utveckling skulle framtida studier även kunna följa implementeringen över tid och undersöka hur professionellt handlingsutrymme, ansvar och etiska överväganden förändras när AI blir mer integrerat i den ordinarie verksamheten.

8. Referenslista

Aasback, A.W. (2022) 'Platform social work – a case study of a digital activity plan in the Norwegian Welfare and Labor Administration', *Nordic Social Work Research*, 12(3), ss. 350–363. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2045212>

Ahrne, G. & Svensson, P. (2022). *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö: Liber.

AI-kommissionen (2024). AI-kommissionens färdplan för Sverige. Stockholm: AI-kommissionen. <https://www.regeringen.se/rapporter/2024/11/ai-kommissionens-fardplan-for-sverige/> (Hämtad 3 december 2025).

Boetto, H. (2026). Artificial intelligence in social work: An epic model for practice. *Australian Social Work*, 79(3), 292–305. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2025.2488345>

Brinkmann, S., & Kvale, S. (2015). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing* (3., [updated] ed.). Sage Publications, cop.

Bryman, A. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber.

Busuioc, M., 2021. Accountable Artificial Intelligence: Holding Algorithms to Account. *Public Administration Review*, 81(5), ss. 825–836. <https://doi.org/10.1111/puar.13293>

Christoffersen, Svein Aage (2017) *Professioner och professionsetik - vad är det? I: Svein Aage Christoffersen (red.) Professionsetik*. andra upplagan. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Cuesta, M., Millberg, L. G., Karlsson, S., & Arvidsson, S. (2020). Welfare technology, ethics and well-being a qualitative study about the implementation of welfare technology within areas of social services in a swedish municipality. *International Journal of Qualitative Studies on Health & Well-Being*, 15(S1). <https://doi.org/10.1080/17482631.2020.1835138>

DIGG – Myndigheten för digital förvaltning. (2024) *AI för socialtjänsten: Stöd för kommuner och regioner*. Stockholm: DIGG.
[https://www.digg.se/download/18.129a4fef1939e2e1c1f252ce/1706012172729/Slutrapport%20Uppdrag%20att%20st%C3%B6dja%20kommuners%20anv%C3%A4ndning%20av%20artificiell%20intelligens%20inom%20socialtj%C3%A4nsten%20\(Fi2023-02301\)](https://www.digg.se/download/18.129a4fef1939e2e1c1f252ce/1706012172729/Slutrapport%20Uppdrag%20att%20st%C3%B6dja%20kommuners%20anv%C3%A4ndning%20av%20artificiell%20intelligens%20inom%20socialtj%C3%A4nsten%20(Fi2023-02301)). (Hämtad 21 november 2025)

Eldén, S. (2020). *Forskningsetik: Vägval i samhällsvetenskapliga studier* (Upplaga 1.). Studentlitteratur.

Ethics Guidelines for AI (2019). Etiska riktlinjer för tillförlitlig AI. European Commission.
https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014_2019/plmrep/COMMITTEES/JURI/DV/2019/11-06/Ethics-guidelines-AI_SV.pdf (Hämtad 26 november 2025).

Fjeldheim, S., Kleppe, L., Stang, E., & Støren-Vaczy, B. (2025). Digital competence in social work education: Readiness for practice. *Social Work Education*, 44(3), 600–616.
<https://doi.org/10.1080/02615479.2024.2334800>

Nordesjö, K. & Scaramuzzino, G. (2023) 'Digitalization, stress, and social worker–client relationships during the COVID-19 pandemic', *Journal of Social Work*, 23(6), ss. 1088-1098.
<https://doi.org/10.1177/14680173231180309>

Ranerup, A., & Henriksen, H. Z. (2019). Value positions viewed through the lens of automated decision-making: The case of social services. *Government Information Quarterly*, 36(4).
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.004>

Reamer, F. G. (2023). Artificial intelligence in social work: Emerging ethical issues. *International Journal of Social Work Values & Ethics*, 20(2), 52–71.
<https://doi.org/10.55521/10-020-205>

Regeringskansliet. (2023) *Uppdrag att stödja kommunernas användning av artificiell intelligens inom socialtjänsten*. Stockholm: Socialdepartementet.
<https://www.regeringen.se/contentassets/1ff9ad8568cd4232a3c62094d9dab370/uppdrag-att-stodj>

[a-kommunernas-anvandning-av-artificiell-intelligens-inom-socialtjansten.pdf](#) (Hämtad 29 november 2025).

Rennstam, J., & Wästerfors, D. (2015). *Från stoff till studie*. Studentlitteratur.

Saukkonen, P., Elovainio, M., Virtanen, L., Kaihlanen, A., Kainiemi, E., Vehko, T., Heponiemi, T., & Salovaara, S. (2024). Perceived effects of digitalization on social work in Finland: A network analysis approach. *International Social Work*, 67(6), 1464–1481.
<https://doi.org/10.1177/00208728241265015>

Scaramuzzino, G., Nordesjö, K., & Ulmestig, R. (2024). Citizens' experiences of enablers and barriers to obtaining digital citizenship: E-applications for social assistance. *Journal of Comparative Social Work*, 19(1), 41–67. <https://doi.org/10.31265/jcsw.v19i1.614>

SKR – Sveriges Kommuner och Regioner. (2025) *AI och socialtjänsten: Rättsliga förutsättningar och goda exempel*. Stockholm: SKR.
<https://extra.skr.se/download/18.319d62df19993d9a5bb6f37e/1759834972719/Socialtjansten-AI.pdf> (Hämtad 27 november 2025).

SOU 2020:14. Framtidens teknik i omsorgens tjänst – En kartläggning av AI inom offentlig sektor. Stockholm: Regeringskansliet.
https://www.regeringen.se/contentassets/576aa4588db340b0ad052537ae90511d/framtidens-teknik-i-omsorgens-tjanst-sou-2020_14.pdf (Hämtad 29 november 2025).

Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2021). *Handlingsutrymme: Utmaningar i socialt arbete*. 2 uppl. Stockholm: Natur och Kultur.

Svensson, L., & Lund University, F. o. S. S. (2019). Automatisering - till nytta eller fördärv? *Socialvetenskaplig tidskrift*, 26(3-4), 341-362.

Tilley, D. O., Mckeon, B., Ibrahim, N., Macdonald, S. H., & Casey, M. (2024). A snapshot on a journey from frustration to readiness—A qualitative pre-implementation exploration of readiness

for technology adoption in public health protection in Ireland. *PLoS Digital Health*, 3(3), 1–23.
<https://doi.org/10.1371/journal.pdig.0000453>

Vetenskapsrådet (2017). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Weiner BJ. A theory of organizational readiness for change. *Implementation Science*. 2009; 4(1):67. <https://doi.org/10.1186/1748-5908-4-67>

Bilaga 1 - Informationsbrev

Information om deltagande i studie

Du tillfrågas härmed om att delta i en intervjustudie som genomförs inom ramen för ett examensarbete vid Lunds universitet.

Syftet med studien är att undersöka hur enhetschefer samt digitaliserings- och IT-ansvariga inom socialt arbete upplever och tolkar användningen av artificiell intelligens (AI) och digitala beslutsstöd i verksamheten. Studien fokuserar särskilt på frågor om arbetsprocesser, ansvar, effektivisering, rättssäkerhet och professionellt handlingsutrymme.

Datainsamlingen sker genom semistrukturerade intervjuer. Intervjun beräknas ta cirka 30-45 minuter och kan genomföras digitalt, via telefon eller på plats beroende på vad som passar dig bäst.

Deltagandet i studien är helt frivilligt. Du kan när som helst avbryta din medverkan utan att behöva ange någon anledning och utan några negativa konsekvenser.

All information som framkommer under intervjun behandlas konfidentiellt. Inspelat material transkriberas och avidentifieras, vilket innebär att namn, arbetsplatser och andra identifierande uppgifter tas bort. I uppsatsen kommer citat att användas, men dessa kommer inte att kunna kopplas till en enskild person. Materialet används enbart för detta examensarbete och raderas efter att arbetet har blivit godkänt.

Genom att delta i intervjun samtycker du till att det inspelade materialet används i forskningssyfte i enlighet med ovanstående information.

Om du har frågor om studien är du välkommen att kontakta mig!

Med vänliga hälsningar, Yaser Aljibouri

Lunds Universitet

Bilaga 2 - Intervjuguide

Intervjuguide - Implementering av AI i socialt arbete

Inför intervjun

- Kontrollera att deltagaren har läst och godkänt samtyckesformuläret.
- Kontrollera att ljudinspelning fungerar.
- Informera kort om syftet med intervjun och att deltagandet är frivilligt.

Information till deltagare

Syftet med denna kvalitativa intervjustudie är att undersöka hur enhetschefer och digitaliserings-/IT-ansvariga upplever implementeringen av AI och digitala stödverktyg i socialt arbete. Studien genomförs inom två verksamheter i en kommun.

Information som du lämnar under intervjun hanteras konfidentiellt, materialet anonymiseras och ingen deltagare kan identifieras i resultatet. Inspelningen kommer att raderas efter godkänt examensarbete. Deltagande är frivilligt och kan avbrytas när som helst utan angiven anledning.

Inledande frågor

- Verksamhet och roll (enhetschef, digitaliserings-/IT-ansvarig etc.)
- Hur länge har du arbetat inom denna verksamhet?
- Har du erfarenhet av andra digitaliseringsprojekt tidigare?

Tema 1 - AI och digitalisering: erfarenheter och implementering

- Kan du beskriva hur ni började arbeta med AI eller digitala beslutsstöd i er verksamhet?
- Vilka faktorer upplever du drev på beslutet att införa AI-stöd?
- Hur skulle du beskriva organisationens digitala mognad när AI-arbetet inleddes?
- Hur har detta förändrats över tid?

Följdfrågor:

- Kan du utveckla?
- Har du exempel?
- Vad innebar det i praktiken?

Tema 2 - Arbetsprocesser och organisatoriska förändringar

- Hur har själva implementeringsprocessen av AI-stöd sett ut hos er?
- Vilka aktörer har varit involverade och hur har samarbetet fungerat?
- Vilka typer av stöd, utbildning eller resurser har erbjudits personalen?
- Vilka hinder eller utmaningar har ni stött på under implementeringen?
Kan du ge exempel på situationer där det blivit särskilt tydligt?
- Finns det något du upplever har underlättat implementeringen?

Följdfrågor:

- Vad blev konsekvensen?
- Hur märktes det för personalen?

Tema 3 - Professionellt handlingsutrymme och bedömningar

- Hur upplever du att AI-stöd har påverkat arbetsprocesserna i er verksamhet?
- På vilka sätt har AI förändrat handläggarnas arbetsflöden eller deras sätt att fatta beslut?
- Ser du att AI har påverkat yrkesrollen eller professionell autonomi?
- På vilket sätt upplever du att AI påverkar arbetsbelastning, tidsanvändning och prioriteringar?

Följdfrågor:

- Kan du ge exempel?
- Vad innebär det för enhetens arbete?

Tema 4 - Klientmöten och kvalitet

- Hur upplever du att AI-stöd påverkar förutsättningarna för mötet mellan handläggare och klient?
- Vilka effekter har du sett eller fått återrapporterade kring klienters upplevelser av digitala lösningar?
- På vilket sätt tror du att AI kan stärka - eller riskera att påverka - relationell kvalitet och tillit.
- Hur arbetar ni organisatoriskt för att säkerställa att tekniken inte försämrar kvaliteten i klientarbetet?

Följdfrågor:

- Hur märks det?
- Hur påverkar det personalens arbete?

Tema 5 - Etik, ansvar och rättssäkerhet

- Vilka etiska frågor har uppstått i samband med AI?
- Hur hanteras ansvar om AI ger ett felaktigt förslag?
- Finns det någon situation du upplevt där tekniken skapat etiska dilemman?

Följdfrågor:

- Vad väckte det för reaktioner?
- Vad blev konsekvensen?

Tema 6 - Framgångsfaktorer och förutsättningar

- Hur ser du på AI:s framtida roll i socialt arbete generellt - och i din verksamhet specifikt?
- Vilken typ av stöd eller kompetensutveckling har varit viktig?
- Vilka risker eller möjligheter ser du på längre sikt?
- Vilka hinder skulle du säga fortfarande finns för en lyckad implementering.

Följdfrågor:

- Kan du ge exempel på bra lösningar som ni hittat?
- Finns lärdomar som kan överföras till andra verksamheter?

Avslutande frågor

- Finns något mer du vill tillägga kring AI och digitalisering i socialt arbete?
- Har du några frågor till mig om studien?