

AI I ARBETSLIVET:

– AUTOMATISERING, NYA KOMPETENSKRAV OCH
ETISKA UTMANINGAR

Kandidatuppsats i Informatik

Fredrik Norberg

VT 2025: KANI02



HÖGSKOLAN
I BORÅS

Svensk titel: AI i arbetslivet: Automatisering, nya kompetenskrav och påverkan på digitala system

Engelsk titel: AI in Working Life: Automation, Emerging Skill Demands and the Impact on Digital Systems

Utgivningsår: 2025

Författare: Fredrik Norberg

Handledare: Kalle Räisänen

Abstract

Artificial intelligence (AI) is rapidly changing our everyday working lives by automating tasks, reshaping work roles and creating new skill requirements. This study examines how AI affects work tasks and skill needs in organizations, focusing on technical, organizational and ethical perspectives. The study is based on a qualitative method where a literature review is combined with interviews to provide both theoretical and practical insights.

The results show that occupations with repetitive and routine-based tasks are most vulnerable to automation, but that AI is reshaping roles rather than replacing work roles. New professional roles are emerging where employees need to combine technical understanding with collaboration and adaptability. However, the biggest challenges are not only about the technology itself, but also about organizational issues and ethical issues such as transparency, responsibility and participation.

The study concludes that AI should not be seen as a neutral tool but as a socio-technical system shaped by human values and organizational choices. For AI to be used in a sustainable and meaningful way, organizations need to develop strategies and plans that involve ethics, training, and ensuring employee engagement.

Keywords: Artificial Intelligence, Automation, Skill Demands, Ethical Challenges, Organizational Change, Sociotechnical Systems, Displacement, Reinstatement

Sammanfattning

Artificiell intelligens (AI) förändrar snabbt vårt vardagliga arbetsliv genom att automatisera arbetsuppgifter, omforma arbetsroller och skapar nya kompetenskrav. Denna uppsats undersöker just hur AI påverkar arbetsuppgifter och kompetensbehov i organisationer i fokus på tekniska, organisatoriska och etiska perspektiv. Studien bygger på en kvalitativ metod där en litteraturstudie kombineras ihop med flera intervjuer för att ge både teoretiska och praktiska insikter.

Resultaten visar att yrken med repetitiva och rutinbaserade uppgifter är mest sårbara för automatisering men att AI omformar roller snarare än att ersätta arbetsroller. Nya yrkesroller växer fram där medarbetare behöver kombinera teknisk förståelse med samarbetsförmåga och anpassningsförmåga. De största utmaningarna handlar dock inte enbart om tekniken i sig utan om organisatoriska frågor samt etiska frågor som transparens, ansvar och delaktighet.

Studien drar slutsatsen att AI inte bör ses som ett neutralt verktyg utan som ett sociotekniskt system som formas av mänskliga värderingar och organisatoriska val. För att AI ska kunna användas på ett hållbart och meningsfullt sätt behöver organisationer utveckla strategier och planer som involverar etik, utbildning och att se till att medarbetare känner ett engagemang.

Nyckelord: Artificiell intelligens, Automatisering, Kompetenskrav, Etiska utmaningar, Sociotekniska system, Ersättning, Displacement, Reinstatement

Innehållsförteckning

1 Inledning	2
1.1 Bakgrund	2
1.2 Forskningsöversikt	2
1.3 Problemdiskussion	4
1.4 Problemformulering	4
1.5 Syfte och forskningsfråga	5
1.6 Målgrupp för arbetet	5
2 Metod	6
2.1 Forskningsmetod	6
2.2 Urval	7
2.3 Datainsamling	8
2.4 Dataanalys	8
2.5 Metodreflektion	9
2.6 Genomförande av litteraturstudie	10
2.7 Teoretiskt ramverk	11
2.8 Forskningsetiska överväganden	12
3 Litteratur	13
3.1 Artificiell intelligens i organisationer	13
3.1.1 AI som tekniskt och organisatoriskt verktyg	13
3.1.2 Automatiseringens möjligheter och risker	13
3.2 Automatisering och förändrade arbetsuppgifter	14
3.3 Informationssystem och digitala arbetsflöden	16
3.3.1 Vad är informationssystem och digitala arbetsflöden?	17
3.3.2 AI-integration och arbetsinnehåll	17
3.3.3 Användarperspektiv och organisatorisk förankring	17
3.3.4 Informatikens roll i systemdesign	17
3.3.5 AI och organisatorisk integration	18
3.4 Kompetensförändringar och nya yrkesroller	18
3.5 Etiska och organisatoriska utmaningar	19
3.6 Intervju - AI i praktiken	20
3.7 Sammanvägd analys av litteraturen	30
4 Resultat och analys	32
4.1 Automatiserings påverkan på arbetsuppgifter och yrken	32
4.2 Framväxten av nya yrkesroller och kompetenskrav	34
4.3 Etiska och organisatoriska konsekvenser	35
4.4 Intervjuer i praktiken	37
5. Diskussion	40
5.1 Slutsatser	43
Referenser	46
Bilagor	48

1 Inledning

Detta kapitel innehåller studiens bakgrund och problemområde samt ger en översikt över relevant tidigare forskning. Vidare diskuteras studiens problemformulering, syfte och forskningsfrågor och även vilken målgrupp arbetet riktar sig till.

1.1 Bakgrund

Artificiell intelligens (AI) är en av de mest inflytelserika teknologierna i modern tid och har en betydande påverkan på arbetsmarknaden. AI kan automatisera arbetsuppgifter, öka effektiviteten och skapa nya arbetsmöjligheter. Samtidigt finns oro över dess effekter på sysselsättningen, då yrken med repetitiva arbetsuppgifter är särskilt sårbara för automatisering (Frey & Osborne, 2017).

Forskning visar att AI inte enbart ersätter jobb, utan också skapar nya yrkesroller och förändrar kompetenskraven på arbetsmarknaden (Acemoglu & Restrepo, 2018). Denna studie undersöker AI:s inverkan på arbetsmarknaden och hur den kan hanteras på ett sätt som främjar en hållbar och rättvis omställning.

Inom informatik är AI:s utveckling särskilt relevant eftersom tekniken integreras i organisationers digitala infrastrukturer. Detta påverkar hur informationssystem utformas och förändrar hur data samlas in, bearbetas och används i verksamhetsbeslut. AI är därför inte bara en teknisk innovation, utan också ett verktyg för verksamhetsutveckling, automatisering av informationsflöden och stöd för beslutsfattande vilket gör det till ett centralt studieobjekt inom informatik.

Som Acemoglu och Restrepo (2018) skriver så förändrar AI den så kallade "task content of production", vilket innebär att tekniken påverkar hur arbetsuppgifter struktureras och fördelas mellan människor och digitala system. På liknande sätt pekar Frey och Osborne (2017) på hur datorisering ersätter mänskliga uppgifter genom automatisering av informationshantering, särskilt i rutinbaserade yrken. Detta gör AI till en nyckelfråga inom både teknik och systemutveckling.

1.2 Forskningsöversikt

Forskning kring artificiell intelligens (AI) kombinerat med arbetsmarknader har vuxit snabbt. En av dem mest citerade studierna gjord av Frey och Osborne (2017) säger att de kom fram till att upp mot 47% av jobben i USA kan vara i riskzonen för att bli automatiserade. Frey och Osborne menar att repetitiva och rutinmässiga arbetsuppgifter är särskilt sårbara medan yrken som kräver social interaktion, kreativitet och komplex problemlösning är mer skyddade. Denna studie har dock blivit ifrågasatt för att ha en viss förenklad syn.

Acemoglu och Restrepo (2018) presenterar situationen på ett mer nyanserat synsätt genom att introducera begreppen displacement (ersättning av arbetsuppgifter) och reinstatement

(skapandet av nya uppgifter och roller). De menar att AI både kan tränga undan befintligt arbete och samtidigt skapa nya kompetensbehov vilket kräver att organisationer anpassar sina system, processer och kompetensförsörjning.

Bessen (2018) betonar i sin artikel att effekten av AI på sysselsättning beror starkt på efterfrågan. Genom historiska exempel från textil, stål och fordonsindustrin visar det att teknisk utveckling initialt kan öka sysselsättningen om efterfrågan är tillräckligt hög. Bessen varnar för att dagens AI i takt med mognad och mättnad av marknader kan leda till mindre sysselsättningar i framtiden. Studien visar även att AI ofta leder till partiell automatisering snarare än en total automatisering. Detta understryker vikten av att analysera hur arbetsroller förändras, snarare än att enbart fokusera på vilka yrken som kan försvinna.

Mabungela (2023) lyfter istället fram hur anställda upplever AI:s påverkan på deras arbete. Studien visar att även om AI ofta upplevs som ett hot mot jobb säkerheten så finns det även möjligheter att minska denna oro genom tydlig kommunikation, medarbetares delaktighet och kontinuerlig kompetensutveckling. Mabungela betonar att arbetsmiljön och hur förändringar införs spelar stor roll för hur tekniken tas emot. Om organisationer lyckas skapa en kultur där teknikutveckling ses som något som sker med snarare än på bekostnad av personalen så kan AI bidra till ökad motivation och utveckling. Detta belyser den mänskliga faktorns betydelse i AI implementation och lyfter vikten av att komplettera tekniska lösningar med socialt ansvarstagande ledarskap.

De studier som presenteras i forskningsöversikten kompletterar och i vissa fall utmanar varandra. Frey och Osborne studie har blivit en referenspunkt kring debatten om automatisering men deras metod har kritiserats för att fokusera mycket på teknisk genomförbarhet snarare än faktiska organisatoriska eller ekonomiska faktorer. Detta innebär att deras siffra om 47% automatiseringsrisk kan vara överdriven i praktiken. Acemoglu och Restrepo (2018) bidrar med ett mer balanserat synsätt genom att lyfta fram att AI både kan ersätta och skapa arbete vilket ger ett mer användbart ramverk för att förstå AI:s inverkan över tid. De menar att det inte räcker att enbart analysera vilka jobb som försvinner utan att fokus också bör ligga på vilka nya arbetsuppgifter och yrkesroller som uppstår i takt med teknikutvecklingen. Detta perspektiv betonar vikten av att se AI som en dynamisk kraft som omformar arbetsmarknaden snarare än en statisk riskfaktor. Författarna understryker dessutom att arbetsmarknadens anpassningsförmåga såsom utbildningssystem och organisatoriska förändringar spelar en avgörande roll för hur väl samhället hanterar dessa omställningar.

Bessens (2018) modell lägger ytterligare en dimension till denna diskussion genom att fokusera på hur stark efterfrågan påverkas av teknikutvecklingen. Bessens historiska analys visar att teknisk utveckling inte automatiskt leder till jobbförlust utan att utfallet till stor del avgörs av om efterfrågan på varor och tjänster ökar i takt med effektiviseringen. Denna analys ger en viktig motvikt till mer förenklade perspektiv där teknikens ensidighet ofta ses som ett hot. Samtidigt bygger datan på denna studie från traditionell tillverkningsindustri vilket kan begränsa överförbarheten till dagens utvecklade digitala tjänstesamhälle. Mabungela (2023)

tillför ett anställdperspektiv och belyser oro och möjligheter ur ett mer socialt och organisatoriskt sammanhang. Studien ger en viss djup men är baserad på ett begränsat urval vilket innebär att generaliserbarheten går att ifrågasätta. Sammantaget visar forskningen att AIs påverkan inte är ensidig, utan att den även kräver att man väger in flera perspektiv för att man ska förstå hur tekniken förändrar arbetslivet och vilka faktorer som avgör utfallet.

1.3 Problemdiskussion

AI kan öka effektivitet och produktivitet men samtidigt ersätta arbetsuppgifter i branscher där tekniken kan integreras i digitala arbetsflöden och informationssystem (Frey & Osborne, 2017; Acemoglu & Restrepo, 2018). Detta skapar utmaningar för hur företag kan organisera sin teknikanvändning och anpassa system, processer och kompetenser till den förändrade verkligheten. Trots omfattande forskning kvarstår flera frågor kring hur denna omställning påverkar arbetsroller och systemanvändning i praktiken (Bessen, 2018).

Flera studier visar att AI påverkar både manuella och administrativa yrken men det finns fortfarande osäkerhet kring vilka typer av arbetsuppgifter som faktiskt är mest sårbara och hur denna förändring påverkar kompetensbehovet på systemnivå (Mabungela 2023, Acemoglu & Restrepo 2018). Samtidigt är det oklart hur organisationer bör förhålla sig till de etiska och organisatoriska utmaningar som uppstår vid AI implementering särskilt när det gäller ansvarsfördelning, transparens och medarbetarnas upplevelse av kontroll.

Även om forskning som den av Acemoglu och Restrepo (2018) samt Bessen (2018) ger viktiga insikter om arbetsmarknadens förändring, saknas ofta praktisk vägledning för hur företag konkret bör integrera AI i sina digitala miljöer på ett sätt som både främjar innovation och bevarar anställningsmöjligheter. Mabungelas (2023) perspektiv på medarbetarnas oro visar dessutom att teknikutveckling inte enbart är ett tekniskt eller ekonomiskt problem utan också ett organisatoriskt och psykologiskt. Det är därför relevant att undersöka hur företag kan hantera AI:s påverkan på arbetsuppgifter och kompetensbehov på ett sätt som är både tekniskt hållbart och socialt ansvarsfullt. Denna problematik gör AI till ett komplext och angeläget studieobjekt inom informatik där samspelet mellan teknik, människa och organisation står i fokus.

1.4 Problemformulering

Forskningen visar att AI påverkar både arbetsuppgifter, roller och kompetenskrav i organisationer. Frey och Osborne (2017) lyfter risken för automatisering av rutinbaserade yrken medan Acemoglu och Restrepo (2018) understryker att tekniken också skapar nya uppgifter och förändrar hur system bör utformas. Bessen (2018) menar att effekterna beror på hur AI tillämpas och vilken efterfrågan som finns och Mabungela (2023) visar att medarbetarnas upplevelse spelar en viktig roll i hur AI uppfattas och fungerar i praktiken.

Utifrån dessa perspektiv framstår AI:s påverkan på arbete som komplex och flerdimensionell, samtidigt som det finns begränsad praktisk vägledning för hur organisationer kan implementera AI på ett sätt som är tekniskt hållbart, organisatoriskt effektivt och socialt

ansvarsfullt. Det gör det angeläget att undersöka AI:s roll i arbetsuppgifter, kompetens förändringar och digital systemanvändning ur ett informatikperspektiv.

Denna studie syftar därför till att analysera hur AI påverkar arbetsuppgifter och kompetensbehov i organisationer. Särskilt i relation till automatisering, nya yrkesroller och förändrade krav i samband med användningen av digitala system och tekniska lösningar.

1.5 Syfte och forskningsfråga

Syftet med denna studie är att undersöka hur artificiell intelligens (AI) påverkar arbetslivet, med fokus på förändringar i arbetsuppgifter, framväxten av nya kompetenskrav samt det etiska och organisatoriska utmaningar som kan uppstå vid införandet av AI. Studien analyserar hur AI bidrar till automatisering, utvecklande av nya yrkesroller och vilka faktorer som påverkar hur tekniken uppfattas och användas av medarbetare. Arbetet utgår från informationsperspektiv där samspelet mellan teknik, organisation och individ står i centrum

De specifika forskningsfrågorna är:

1. Hur förändras arbetsroller och vilka nya kompetenskrav uppstår i takt med att AI införs i organisationer?
2. Vilka etiska och organisatoriska utmaningar upplever medarbetare vid AI implementering i arbetsprocesser?

1.6 Målgrupp för arbetet

Detta arbete inriktar sig i första hand till beslutsfattare, digitaliseringsstrateger och systemansvariga inom både privata och offentliga organisationer som står inför att implementera eller vidareutveckla AI baserade lösningar inom sin verksamhet. Studien är särskilt relevant för yrkesroller som har stort ansvar för att utforma eller leda förändringsarbeten som är kopplade till teknik, arbetsprocesser och kompetensutveckling. Eftersom arbetet belyser hur AI påverkar arbetsuppgifter, kompetenskrav och systemanvändning i praktiken så är det också värdefullt för HR avdelningar, verksamhetsutvecklare och IT chefer som behöver förstå teknikens konsekvenser ur både ett tekniskt och organisatoriskt perspektiv.

Utöver det praktiska värdet riktar sig uppsatsen även till forskare och studenter inom informatik, arbetslivsforskning och informationssystem som intresserar sig för samspelet mellan teknik, människa och organisation. Genom att kombinera en teoretisk forskningsöversikt med empiriska insikter vill uppsatsen bidra till en god fördjupad förståelse av hur AI förändrar arbetslivet på systemnivå. Målet är alltså att erbjuda ett underlag som både kan stödja strategiska beslut och även att kunna inspirera till vidare forskning inom området.

2 Metod

Detta kapitel innehåller studiens metodval och hur datainsamling, urval och analys har genomförts. Kapitlet redogör även för studiens genomförande av litteraturstudien, intervjuer, dataanalys, metodreflektion och forskningsetiska överväganden.

2.1 Forskningsmetod

Denna studie använder en kvalitativ forskningsmetod och kombinerar en litteraturstudie med semistrukturerade intervjuer. Kombinationen möjliggör både en teoretisk förståelse av tidigare forskning och en fördjupad insikt i hur AI faktiskt används och upplevs i arbetslivet. Denna metodansats är lämplig eftersom studiens forskningsfrågor rör både tekniska, organisatoriska och mänskliga dimensioner av AI, vilket kräver ett brett och utforskande angreppssätt (Recker, 2013).

En kvalitativ metod är särskilt relevant inom informatik eftersom syftet ofta är att förstå hur teknik används, tolkas och påverkar organisatoriska sammanhang. Enligt Goldkuhl (2012) är kvalitativa metoder centrala i informatik då de möjliggör analys av teknikens betydelse i en verksamhetskontext och fångar sociala och organisatoriska aspekter som inte kan mätas kvantitativt. Denna studie följer samma logik genom att kombinera teoretiska och empiriska perspektiv för att undersöka hur AI påverkar arbetsuppgifter, kompetensbehov och digitala system.

Litteraturstudien genomfördes systematiskt med sökningar i Google Scholar baserat på fördefinierade nyckelord kopplade till studiens forskningsfrågor, såsom "AI and work", "automation", "AI skills" och "organizational impact of AI". Sökprocessen utgick från ett tematiskt angreppssätt där varje forskningsfråga kopplades till specifika söktermer. Endast peer-reviewed artiklar publicerade mellan 2014 - 2025 inkluderades för att säkerställa aktualitet och vetenskaplig kvalitet. Detta arbetssätt följer rekommendationer för strukturerad litteraturstudie där transparens, relevans och spårbarhet är centrala principer (Okoli, 2015).

För att komplettera litteraturen genomfördes fem semistrukturerade intervjuer med personer som i sitt yrke kommer i kontakt med AI eller digitala system. Intervjuerna valdes inte utifrån expertkunskap, utan för att fånga vardagliga perspektiv på hur tekniken påverkar arbetsuppgifter och organisatoriska processer. Detta ligger i linje med kvalitativ metodik där målet inte är generalisering utan att skapa en fördjupad förståelse av fenomenet (Recker, 2013). Intervjuerna genomfördes digitalt och följde en intervjuguide baserad på de teman som identifierats i litteraturstudien, vilket skapade en tydlig koppling mellan teori och empiri.

Kombinationen av litteraturstudie och intervju stärker studiens kvalitet genom metodtriangulering (Recker, 2013). Litteraturen ger en bred och vetenskapligt grundad bild av forskningsområdet, medan intervjuerna bidrar med konkreta erfarenheter som belyser hur AI tillämpas i praktiken. Detta gör det möjligt att analysera både likheter och skillnader mellan tidigare forskning och arbetslivets faktiska utveckling, vilket är viktigt för att besvara studiens forskningsfrågor. Den kvalitativa ansatsen innebär även begränsningar, exempelvis att

resultaten inte är generaliserbara och att intervjuerna kan påverkas av respondenternas subjektiva erfarenheter. Dessa begränsningar hanteras genom att intervjuerna används som illustrativa exempel snarare än huvudsakligt empiriskt underlag, och genom att litteraturstudien utgör den primära kunskapskällan. Tillsammans skapar metoderna en balanserad och välgrundad förståelse för AI:s påverkan på arbetslivet (Recker, 2013).

2.2 Urval

Urvalet i studien omfattar både litteratur och intervjurespondenter och har utformats strategiskt för att kunna besvara forskningsfrågorna. Då syftet är att undersöka hur AI påverkar arbetsuppgifter, kompetenskrav och organisatoriska processer valdes ett urval som kombinerar teoretiska perspektiv med praktiska erfarenheter. Detta är i linje med kvalitativ forskning där målet inte är statistisk generalisering utan analytisk förståelse av ett fenomen (Recker, 2013).

Urval av intervjupersoner

Intervjupersonerna valdes genom ett målinriktat urval (purposeful sampling) där kriteriet var att de i sin yrkesroll på något sätt möter AI eller digitala system i praktiken. Målinriktat urval innebär att respondenter väljs utifrån att de kan bidra med informationsrika erfarenheter som är relevanta för studiens syfte (Patton, 2002). Urvalet styrdes alltså inte av expertkunskap om AI i sig utan av respondenternas möjlighet att beskriva hur tekniken påverkar vardagliga arbetsuppgifter, förändrade roller och organisatoriska processer. För att fånga variation i erfarenheter inkluderades personer med olika roller och från olika branscher vilket är förenligt med Pattons resonemang om att urvalet i kvalitativ forskning kan utformas för att belysa variation i perspektiv (Patton, 2002). Intervjuerna används därmed som illustrativt empiriskt underlag för att belysa fenomenet snarare än som ett statistiskt generaliserbart resultat (Patton, 2002).

Urval av litteratur

Litteratururvalet genomfördes systematiskt med målet att fånga centrala teman inom AI:s påverkan på arbetslivet. Endast peer-reviewed vetenskapliga artiklar och rapporter från etablerade forskningsmiljöer inkluderades (Okoli, 2015).

Urvalet styrdes av tre kriterier:

1. Relevans i relation till forskningsfrågorna (automation, kompetenskrav, organisatoriska/etiska utmaningar).
2. Aktualitet, med fokus på artiklar publicerade 2014 - 2025 på grund av den snabba teknikutvecklingen inom AI.
3. Vetenskaplig kvalitet, där studier med teoretiska bidrag, empiriska resultat eller etablerade modeller prioriterades.

Sökprocessen resulterade i ett större antal potentiella artiklar, men efter granskning av titel, abstract och metod valdes de artiklar som hade tydlig teoretisk eller empirisk koppling till studiens syfte. Det slutliga urvalet omfattade tio artiklar som tillsammans representerar både

tekniska, organisatoriska och sociala perspektiv. De utgör därmed en stabil grund för analysen (Okoli, 2015).

Motivering av urvalsstrategin

Den kombination av urval som används är teoretiskt breddat litteratururval och praktiskt inriktat intervjuurval som stärker studiens trovärdighet. Litteraturen ger en förankring i forskningsläget, medan intervjuerna bidrar med verkliga kontextspecifika insikter som gör det möjligt att analysera hur teorier manifesteras i arbetslivet. Detta är förenligt med kvalitativ metod där förståelse byggs genom att jämföra olika datakällor och belysa fenomenet ur flera perspektiv (Recker, 2013).

2.3 Datainsamling

Datainsamlingen i studien består av två kompletterande delar: en systematisk litteraturstudie och fem semistrukturerade intervjuer. Dessa datakällor har valts för att skapa både bredd och djup i analysen av hur AI påverkar arbetsuppgifter, kompetenskrav och organisatoriska processer.

Litteraturstudie

Litteraturinsamlingen genomfördes systematiskt i Google Scholar med hjälp av kombinationer av fördefinierade sökord kopplade till studiens forskningsfrågor (Okoli, 2015), exempelvis: “AI and work”, “automation and job roles”, “AI skill demands”, “organizational impact of AI” och “AI ethics in organizations”. Sökningarna genererade ett större antal träffar som först granskades utifrån titel och abstract. Därefter genomfördes en kvalitetsbedömning baserad på vetenskaplig tyngd, metodologisk tydlighet och relevans för studiens tema. Som nämnt innan så användes endast peer-reviewed studier. Den slutliga litteraturen analyserades tematiskt med fokus på återkommande mönster inom automatisering, kompetensförändringar och organisatoriska utmaningar.

Intervjuer

Intervjuerna genomfördes som semistrukturerade samtal där en intervjuguide användes för att säkerställa att alla respondenter behandlade liknande teman, såsom förändringar i arbetsuppgifter, kompetenskrav och upplevelser av AI relaterad teknik (Recker, 2013). Intervjuerna genomfördes digitalt, spelades in och transkriberades manuellt. Syftet med intervjuerna var att fånga praktiska erfarenheter och därmed pröva om de mönster som framkom i litteraturen också återfinns i arbetslivet. Intervjuerna fungerar därför som ett empiriskt komplement snarare än huvudmaterial, i enlighet med studiens kvalitativa och explorativa ansats.

2.4 Dataanalys

Den insamlade datan analyserades genom kvalitativ innehållsanalys där intervjumaterialet och litteraturen först lästes igenom flera gånger för att få en helhetsbild. Därefter identifierades återkommande uttryck, mönster och teman kopplade till studiens forskningsfrågor. Dessa teman sorterades och grupperades utifrån tre övergripande områden: automatiseringens effekter, nya kompetenskrav samt etiska och organisatoriska utmaningar (Recker, 2013). I

nästa steg jämfördes intervjuvaren med tidigare forskning för att synliggöra likheter och skillnader mellan teoretiska perspektiv och praktiska erfarenheter. Detta arbetssätt gjorde det möjligt att triangulera resultaten och säkerställa att analysen grundas både i empiriska observationer och etablerad forskning (Recker, 2013). Analysen genomfördes med fokus på informatikrelaterade aspekter som digitala arbetsflöden, teknikintegration och förändrade systemstöd. Resultaten strukturerades därefter tematiskt och ligger till grund för analysen i kapitel 4.

2.5 Metodreflektion

Den kvalitativa metoden är väl lämpad för att få en djupare förståelse för hur AI påverkar arbetsformer och teknikanvändning i organisationer. Metoden gör det möjligt att analysera tolkningar, erfarenheter och kontextuella faktorer som ofta missas i kvantitativa studier. Detta ligger i linje med Goldkuhl (2012), som betonar att kvalitativ metodik är central inom informatik då den fångar hur teknik används och förstås i en verksamhetskontext snarare än enbart mäts.

Samtidigt innebär valet av kvalitativ ansats vissa begränsningar. Generaliserbarheten är låg eftersom studien baseras på ett mindre urval intervjuer. I denna studie har fem intervjuer genomförts vilket ger ett rikt material men också innebär att resultaten främst kan ses som illustrativa exempel. För att hantera detta kombineras intervjuerna med en omfattande litteraturstudie vilket stärker trovärdigheten genom metodtriangulering (Recker, 2013). Genom att jämföra empiriska utsagor med etablerade forskningsresultat kan studien resonera kring likheter, skillnader och möjliga förklaringar.

Urvalet av respondenter utan formell AI-expertis kan ses som både en styrka och en svaghet. Det begränsar möjligheten att få detaljerade tekniska beskrivningar av AI-implementation, men stärker samtidigt studiens fokus på användning, upplevelser och organisatoriska konsekvenser vilket är centralt för informatik forskning. I många organisationer befinner sig medarbetare i början av sin AI-resa och därför är vardagliga perspektiv relevanta för studiens syfte. Intervjuer med AI-specialister hade kunnat ge mer avancerad teknisk insikt men riskerat att flytta fokus bort från de arbetslivsperspektiv som är centrala i denna studie så detta har. Därför har respondenter med formell AI expertis inte prioriterats i urvalet.

En annan metodologisk begränsning är att intervjuerna varierade något i längd och detaljnivå, vilket kan påverka jämförbarheten. Detta hanterades genom att analysera materialet tematiskt snarare än att jämföra enskilda svar direkt. Analysen har fokuserat på återkommande mönster och begrepp som relaterar till forskningsfrågorna vilket skapar en strukturerad och transparent metod trots variationer i intervjudatan.

Valet av Google Scholar som primär litteraturkälla medför risk för variation i kvalitet men denna risk hanteras genom att endast inkludera peer-reviewed artiklar med tydlig relevans och vetenskaplig tyngd. Sökstrategin och urvalskriterierna redovisas öppet för att stärka studiens transparens.

Sammantaget bedöms den valda metodkombinationen vara väl anpassad till studiens syfte. Den möjliggör både en fördjupad teoretisk förståelse och en konkret inblick i hur AI påverkar arbetslivet i praktiken. Begränsningarna är tydliga men de hanteras genom triangulering, tematiskt fokus och en tydlig metodisk struktur. Detta gör att studien kan bidra med relevanta insikter trots ett begränsat empiriskt underlag.

2.6 Genomförande av litteraturstudie

Litteraturstudien genomfördes för att ge en vetenskaplig grund till studiens forskningsfrågor och säkerställa att analysen baseras på etablerad forskning. Sökningarna utfördes främst i databasen Google Scholar då den ger bred tillgång till både internationella och nationella vetenskapliga artiklar inom informatik, arbetslivsforskning och organisationsstudier. Detta stämmer bra med rekommendationer för systematiska litteraturstudier där en tydlig sökstrategi, databassökning samt en spårbar urvalsprocess är viktig för att stärka studiens transparens och kvalitet (Okoli, 2015).

Sökstrategi och sökord:

För att identifiera relevanta källor används kombinationer av engelska och svenska sökord, exempelvis:

"Artificial Intelligence" AND work
"automation" AND job roles
"AI" AND "skills" AND ethics
"artificiell intelligens" AND arbetsliv
"AI" AND organisationsförändring

Urvalskriterier:

- Inklusionskriterier: Peer-reviewed artiklar och rapporter publicerade mellan 2014 och 2025, med tydlig koppling till AI:s påverkan på arbetsuppgifter, kompetenskrav och organisatoriska/etiska frågor.
- Exklusionskriterier: Källor utan fokus på arbetsliv eller organisationsperspektiv, samt populärvetenskapliga texter utan vetenskaplig grund.

Urval och omfattning:

Sökningarna resulterade i ett stort antal träffar. Efter en inledande granskning av titel och sammanfattning valdes artiklar ut för vidare genomläsning. Därefter gjordes en mer praktisk screening utifrån urvalskriterier, exempelvis publikationstyp och tidsintervall vilket är ett rekommenderat arbetssätt i systematiska litteraturstudier (Okoli, 2015). Slutligen återstod 10 artiklar som inkluderades i litteraturstudien.

Artiklarna valdes ut eftersom de hade en tydlig koppling till studiens ämne och behandlade de forskningsfrågor som formulerats. Urvalet dokumenterades löpande och bortvalda källor sorterades för att säkerställa spårbarhet i urvalsprocessen (Okoli, 2015).

Tematisk struktur:

Litteraturen analyserades tematiskt utifrån studiens forskningsfrågor och ligger till grund för kapitel 3. Tre huvudteman identifierades:

- Automatiseringens påverkan på arbetsuppgifter och yrken.
- Framväxten av nya kompetenskrav och yrkesroller.
- Etiska och organisatoriska utmaningar vid AI implementering.

Denna systematiska ansats säkerställde att den valda litteraturen är relevant, aktuell och kan kopplas direkt till studiens syfte och forskningsfrågor (Okoli, 2015).

2.7 Teoretiskt ramverk

I denna studie används inget färdigt enskilt ramverk som uteslutande styr analysen. I stället har ett sammanvägt teoretiskt ramverk utvecklats baserat på aktuell forskning om AI och arbetsliv. Detta är motiverat utifrån studiens forskningsfrågor som rör hur AI påverkar arbetsuppgifter, kompetenskrav samt etiska och organisatoriska aspekter. Då frågorna är över flera nivåer som tekniska, sociala och organisatoriska så kan ett brett ramverk anses mer ändamålsenligt än ett enskilt.

Ramverket består av tre kompletterande perspektiv:

Automatiseringens påverkan på arbetsuppgifter

Tidigare forskning såsom Frey & Osborne (2017) och Acemoglu & Restrepo (2018) har visat vilka arbetsuppgifter som är mest sårbara för automatisering. Nyare studier, exempelvis Marguerit (2025) framhäver samtidigt hur AI inte enbart ersätter uppgifter utan även bidrar till att skapa nya roller och andra funktioner. Detta perspektiv används i uppsatsen för att analysera förändringar i arbetsinnehåll och arbetsmarknadens dynamik.

Individens upplevelser och reaktioner

Mabungela (2023) lyfter fram betydelsen av medarbetares acceptans, oro och behov av stöd vid implementering. Medan Nguyen & Elbanna (2025) visar hur AI kan förstärka människans arbete snarare än ersätta det. Detta kompletterar förståelsen av sociala och psykologiska dimensioner. Detta perspektiv används i uppsatsen för att analysera hur individer förhåller sig till AI och vilka faktorer som påverkar deras inställning.

Organisatoriska förutsättningar och system

Palade & Carutasu (2021) framhäver ledarskap, intern kommunikation och kompetensutveckling som avgörande för framgångsrik AI användning, medan Dwivedi et al. (2021) betonar behovet av anpassade informationssystem och digitala infrastrukturer. Detta perspektiv används för att förstå hur organisationens strukturer och tekniska system skapar förutsättningar för en hållbar AI integration.

Genom att kombinera dessa tre nivåer skapas ett ramverk som fokuserar på samspelet mellan teknik, människa och organisation. Detta är i linje med ett informatikperspektiv där

digitalisering förstås som ett sociotekniskt fenomen. Ramverket används i analysen genom att varje delresultat relateras till minst ett av de tre perspektiven vilket ger både bredd och djup.

Sammanfattningsvis motiveras valet av ett sammanvägt teoretiskt ramverk framför ett färdigt etablerat eftersom forskningsfrågorna kräver ett tvärvetenskapligt angreppssätt. Ramverket presenteras på ett sätt som gör det möjligt för läsaren att förstå dess centrala komponenter och hur det tillämpas i analysen av AI:s påverkan på arbetslivet.

2.8 Forskningsetiska överväganden

Studien följer grundläggande forskningsetiska principer med fokus på informerat samtycke, konfidentialitet och frivillighet. Samtliga intervjurespondenter informerades om studiens syfte och hur materialet skulle användas och att deltagandet var frivilligt. Respondenterna gav sitt muntliga samtycke innan intervjun påbörjades och informerades om att de när som helst kunde avbryta sitt deltagande utan konsekvenser (Vetenskapsrådet, 2002).

För att säkerställa anonymitet har inga namn, arbetsplatser eller identifierbara detaljer inkluderats i uppsatsen. Utsagor presenteras på en aggregerad nivå och formuleras så att enskilda personer inte kan kopplas till specifika uttalanden. Inspelningar och transkriptioner har endast använts för analys och lagrats på ett säkert sätt under projektets gång (Vetenskapsrådet, 2002).

Eftersom studiens fokus ligger på upplevelser av AI i arbetslivet och inte på känsliga personuppgifter, bedöms den etiska risken vara låg. Trots detta har etiska riktlinjer följts noggrant för att skydda deltagarnas integritet och säkerställa att studien genomförs på ett ansvarsfullt och transparent sätt (Vetenskapsrådet, 2002).

3 Litteratur

I detta avsnitt presenteras den litteratur och tidigare forskning som utgör uppsatsens teoretiska grund. Med litteratur avses här både vetenskapliga artiklar, forskningsrapporter och begrepp från informatik och arbetslivsforskning. Syftet med detta avsnitt är att fördjupa förståelsen för uppsatsens centrala teman genom att presentera relevant litteratur och de intervjuer som genomförts samt att etablera ett teoretiskt ramverk inför den kommande analysen.

3.1 Artificiell intelligens i organisationer

Detta avsnitt beskriver hur AI används i organisationer och hur tekniken fungerar både som ett verktyg för automatisering och som en drivkraft för organisatorisk förändring.

3.1.1 AI som tekniskt och organisatoriskt verktyg

Artificiell intelligens (AI) i organisatoriska sammanhang syftar på teknologier som kan bearbeta data, lära sig av mönster och fatta beslut med en viss grad av beslutsförmåga. I praktiken innebär det att AI integreras i allt från affärssystem och beslutsstöd till automatisering av kundinteraktioner och arbetsflöden. AI är därmed inte bara ett tekniskt verktyg utan också en förändringsfaktor som påverkar hur organisationer arbetar, organiserar och utvecklas. Brynjolfsson, Li & Raymond (2025) visar i en omfattande studie hur ett generativt AI verktyg förbättrade produktiviteten i en stor kundtjänstorganisation, särskilt bland nyanställda och mindre erfarna medarbetare. Studien pekar på att AI inte bara kan öka effektiviteten utan också fungera som ett lärandeverktyg och jämna ut kompetensskillnader inom en organisation. Detta förstärker bilden av AI som något mer än ett verktyg för automatisering. Det blir även ett aktivt stöd i arbetslivet med potential att påverka både struktur, kultur och kompetensutveckling (Brynjolfsson, Li & Raymond, 2025).

Utöver kundtjänst används AI idag brett inom många organisationer. Dwivedi et al. (2021) identifierar en rad områden där det går att tillämpa bland annat kring beslutsstöd, schemaläggning, produktionsplanering och personalhantering. Studien lyfter fram att AI är starkt bidragande till ökad flexibilitet, effektivare processer och förbättrade kundupplevelser men att det samtidigt ställer krav på att organisationer och företag har kapacitet eller skaffar kapacitet för förändringsledning och systemintegration. Det räcker inte enligt Dwivedi att bara implementera en teknisk lösning utan det krävs även förståelse för hur tekniken påverkar arbetsflöden, roller och ansvarsfördelning.

3.1.2 Automatiseringens möjligheter och risker

Som tidigare nämnt lyfter Frey och Osborne (2017) i sin studie på hur AI och datorisering kan påverka arbetsmarknaden på bred front. De hävdar enligt sin undersökning att upp till 47% av alla jobb i USA kan vara i riskzonen för automatisering. Där särskilt rutinbaserade och repetitiva arbetsuppgifter är sårbara. Denna prognos illustrerar den omfattande påverkan AI kan ha på organisatoriska strukturer och personalbehov. Särskilt i branscher där även informationshantering är centralt. Samtidigt har deras resultat kritiserats för att vara "tekniskt deterministiska" då de i huvudsak utgår från teknisk genomförbarhet snarare än organisatoriska kontext.

Acemoglu och Restrepo (2018) erbjuder ett mer nyanserat perspektiv genom att introducera begreppen "displacement effect" och "reinstatement effect". Det förstnämnda beskriver hur AI kan ersätta mänskliga arbetsuppgifter medan det andra lyfter fram hur tekniken samtidigt kan skapa nya roller och arbetsuppgifter som tidigare inte funnit. Detta synsätt hjälper till att förklara AI som en dynamisk kraft som förändrar arbetsinnehåll snarare än att enbart eliminera jobb. Deras forskning visar att AIs påverkan inte är en linjär process utan beror på hur organisationer lyckas integrera tekniken med befintliga processer och kompetenser. I linje med denna mer kontextberoende förståelse framhåller även Bessen (2018) betydelsen av organisatoriska förutsättningar och efterfrågan. Genom historiska exempel från tidigare tekniskifften som i till exempel textil och fordonsindustrin visar Bessen att teknisk utveckling inte automatiskt leder till minskad sysselsättning. Tvärtom kan efterfrågan på produkter och tjänster i vissa fall öka i takt med effektivisering. Vilket leder till och skapar nya arbeten. Bessens resonemang förstärker därmed bilden av AI som en möjliggörare för nya arbetsätt snarare än enbart en ersättare men understryker samtidigt att dess effekter inte är neutrala, utan de beror i hög grad på hur verksamheter anpassar sig, utbildar sin personal och utvecklar sina processer.

Nyare forskning av Marguerit (2025) utvecklar bilden ytterligare genom att skilja på två centrala typer av AI, "automation AI" och "augmentation AI". Studien visar att automation AI i hög grad bidrar till att ersätta mänsklig arbetskraft, särskilt i låg och medel kvalificerade yrken som präglas av rutinmässiga och repetitiva arbetsuppgifter. Detta ligger nära Frey och Osbornes (2017) prognoser om att just rutinbaserade jobb är mest sårbara för automatisering. Samtidigt visar Marguerit (2025) att augmentation AI, alltså där AI används för att förstärka och komplettera mänskliga färdigheter. Istället kan skapa nya roller, bidra till mer komplexa arbetsuppgifter och i vissa fall höja löner för högkvalificerade yrken. Här går resonemanget i linje med Acemoglu och Restrepos (2018) "reinstatement effect", där teknik inte enbart ersätter arbete utan också genererar nya arbetsmöjligheter.

Ett centralt bidrag i Marguerits studie är att effekterna av AI inte är likartade, utan starkt beroende av hur tekniken implementeras och i vilken organisatorisk och branschspecifik kontext den används. Genom empiriska exempel visar studien att organisationer som aktivt integrerar augmentation AI, exempelvis inom vård eller kunskapsintensiva tjänstesektorer, tenderar att se ökad produktivitet utan att sysselsättningen minskar i samma utsträckning. Däremot kan en ensidig satsning på automation AI leda till att nya arbetsuppgifter uteblir vilket riskerar att förstärka arbetsmarknadens uppdelning. Detta stärker slutsatsen att AI:s påverkan på arbetslivet inte kan förstås enbart utifrån teknisk kapacitet, utan måste analyseras i relation till organisatoriska strategier, utbildningsnivåer och arbetsmarknadens strukturer (Marguerit, 2025).

3.2 Automatisering och förändrade arbetsuppgifter

AI driven automatisering handlar om att använda intelligenta system för att utföra arbetsuppgifter som tidigare krävde mänsklig styrning. Det skiljer sig från klassisk mekanisk automatisering som främst ersatte fysiskt arbete. Med AI kan även analytiska, administrativa

och kommunikativa uppgifter automatiseras. Vilket påverkar ett betydligt bredare spektrum av yrken (Dwivedi et al, 2021). Automatisering kan alltså vara total där hela arbetsuppgifter ersätts eller också vara partiell där AI system fungerar som ett stöd snarare än att helt ersätta ut arbetare.

Tidigare forskning har upprepade gånger visat att AI främst påverkar arbetsuppgifter som är repetitiva, regelstyrda och lätta att förutsäga (Frey & Osborne 2017). Dessa uppgifter återfinns ofta inom yrken som redovisning, kundservice, administration och försäkringshantering som exempel där just informationshantering är en central del. Även om detta konstaterats i flera studier så är det viktigt att lyfta fram hur dessa generella risker tar sig uttryck i praktiken och hur de tolkas av olika berörda aktörer.

Enligt Almega (2024) har digitala system redan effektiviserat många rutinuppgifter inom tidigare nämnda roller, men samtidigt förändrat arbetets innehåll snarare än att helt ersätta det. I rapporten betonas att AI i allt högre grad används för att bearbeta ärenden i ett inledande skede, exempelvis genom automatiserad tolkning av dokument eller bedömning av skadeärenden i försäkringsbranschen. Det innebär att mänskliga handläggare får en ny roll där fokus ligger på kvalitetssäkring, kundkontakt och att fatta beslut i mer komplexa och oklara ärenden. Almega menar även på att automatisering tenderar att förändra tidsanvändningen. Vissa arbetsmoment försvinner medan andra ofta mer kvalificerade får större vikt. På så sätt innebär AI inte nödvändigtvis att arbetstillfällen försvinner utan att arbetsuppgifter förskjuts mot mer värdeskapande moment som kräver kritiskt tänkande och mänskligt omdöme. Det gör att kompetenskraven förändras även i yrken där sysselsättningen i stort sett är intakt.

Forskning visar att automatiseringens effekter inte kan förstås enbart genom tekniska möjligheter, utan också måste ses i perspektivet av de människor som påverkas. Mabungela (2023) betonar att medarbetares upplevelser spelar en central roll för hur effektivt AI kan implementeras. Acceptans, oro och behov av omställningsstöd blir avgörande faktorer som kan underlätta eller försvåra integrationen. Om medarbetarna inte känner sig trygga riskerar tekniken att mötas av motstånd och låg användning. Även i fall där den tekniskt sett är mycket välfungerande och effektiv. Detta visar att organisationer behöver förstå hur förändringar upplevs på individnivå och skapa strategier för att möta de psykologiska och sociala utmaningarna som följer med automatisering.

Nyare forskning bekräftar samtidigt att organisatoriska förutsättningar är minst lika viktiga för att automatiseringen ska ge långsiktiga effekter. Palade & Carutasu (2021) framhåller att ledarskap, intern kommunikation och kontinuerlig kompetensutveckling är centrala byggstenar för ett lyckat genomförande. Till skillnad från Mabungelas fokus på individens reaktioner visar Palade och Carutasu att det är organisationens övergripande strukturer och stödmekanismer som avgör om AI blir en källa till innovation och effektivisering, eller om det istället leder till osäkerhet och ineffektiva processer.

Enligt Palade & Carutasu (2021) behöver ledare agera som aktiva förändringsledare och inte bara som beslutsfattare. Det innebär att de kontinuerligt kommunicerar syftet med

automatiseringen, hanterar osäkerhet och skapar en kultur där AI ses som ett stöd snarare än ett hot. Kommunikationen blir därmed en process för att bygga tillit mellan ledning och medarbetare. Samtidigt kräver en framgångsrik integration att organisationen investerar i kompetensutveckling som går längre än kortsiktiga tekniska utbildningar. Det handlar också om att utveckla förmågor inom problemlösning, kritiskt tänkande och tvärfunktionellt samarbete för att stödja de nya roller som uppstår. Palade & Carutasu (2021) menar att organisationer som lyckas kombinera dessa delar kan använda AI för att omforma sina arbetsprocesser på ett sätt som både höjer effektiviteten och stärker medarbetarnas engagemang. När strukturerna däremot är svaga riskerar implementeringen att bli fragmenterad, vilket kan skapa motstånd och ineffektivitet. Sammantaget visar Palade och Carutasu forskning att AI automatisering inte enbart är en teknisk fråga, utan en komplex förändringsprocess som kräver ett medvetet samspel mellan ledarskap, kommunikation och lärande.

Utöver detta har automatiseringen konsekvenser för organisationers informationssystem och digitala infrastruktur. När AI integreras i arbetsflöden krävs det ofta förändringar i hur data samlas in, analyseras och används vilket ställer krav på teknisk anpassning och systemdesign (Dwivedi et al., 2021). Det är också nödvändigt att informationssystem utformas så att de stödjer förändrade roller och arbetsfördelningar i organisationen (Acemoglu & Restrepo, 2018).

Sammanfattningsvis visar forskningen att AI automatisering inte enbart innebär att arbetsuppgifter ersätts, utan att hela arbetsinnehållet och arbetsprocesserna förändras. Detta syns bland annat i hur repetitiva och regelstyrda moment minskar. Samtidigt som mer kvalificerade och värdeskapande uppgifter får större betydelse. Effekterna varierar dock mellan olika yrken och miljöer vilket gör att medarbetares upplevelser av trygghet, acceptans och behov av omställningsstöd blir centrala för att tekniken ska kunna implementeras framgångsrikt (Mabungela, 2023). Samtidigt visar nyare forskning att organisatoriska faktorer som ledarskap, tydlig intern kommunikation och satsningar på kontinuerlig kompetensutveckling är avgörande för långsiktig nytta (Palade & Carutasu, 2021). Därmed framträder en helhetsbild där AI automatisering måste förstås både som en teknisk, mänsklig och organisatorisk process. Dessutom innebär integrationen av AI krav på förändringar i informationssystem och digital infrastruktur, vilket gör att utvecklingen bäst analyseras ur ett informatikperspektiv där teknik, människa och organisation samspelar på flera nivåer (Dwivedi et al., 2021, Acemoglu & Restrepo, 2018).

3.3 Informationssystem och digitala arbetsflöden

Detta avsnitt beskriver hur AI påverkar informationssystem och digitala arbetsflöden i organisationer. Fokus ligger på hur AI förändrar dataflöden, automatiserar processer och påverkar både arbetsinnehåll, användarperspektiv och organisatoriska förutsättningar för systemens användning.

3.3.1 Vad är informationssystem och digitala arbetsflöden?

Informationssystem är grundläggande för hur organisationer samlar in, bearbetar och använder data i sina dagliga verksamheter. I takt med att AI implementeras blir dessa system allt mer intelligenta och självlärande vilket förändrar hur dataflöden hanteras och hur beslut fattas. Digitala arbetsflöden syftar på hur arbetsmoment koordineras och utförs med hjälp av tekniska lösningar. Detta ofta i form av automatiserade processer som kopplar samman människor, uppgifter och teknik. Det innebär att system och arbetsflöden inte längre bara stödjer arbetet, utan de styr det i allt högre grad. AI påverkar dessa flöden genom att förändra hur information genereras, distribueras och används. I många fall integreras AI i system för ärendehantering, schemaläggning, resursoptimering eller rekrytering där algoritmer prioriterar uppgifter och rekommenderar beslut. Detta gör arbetsflöden mer adaptiv men också mer komplexa då beslutslogiken kan vara svår att förstå för slutanvändaren. En ökad automatisering i informationssystemen ställer därmed krav på både teknisk kompetens och en organisatorisk förståelse för hur dessa beslut uppstår och tolkas (Dwivedi et al., 2021).

3.3.2 AI-integration och arbetsinnehåll

Som Brynjolfsson, Li & Raymond (2025) visar i sin studie om AI i kundtjänst miljöer kan intelligenta system inte bara snabba upp processer utan också påverka arbetsinnehållet. AI kan exempelvis ta över informationssökning och dokumentation vilket minskar den administrativa bördan men samtidigt förutsätter att systemet är korrekt integrerat i arbetsflödet. Felaktig eller otydlig integration riskerar annars att skapa ineffektivitet eller till och med misstro bland användare. Därför är det avgörande att all integration är korrekt.

3.3.3 Användarperspektiv och organisatorisk förankring

Forskning från Mabungela (2023) betonar att teknologisk förändring inte bara handlar om teknik, utan också om hur den uppfattas av användarna. När AI integreras i digitala system förändras roller och ansvar vilket påverkar hur medarbetare interagerar med tekniken. System som upplevs som påtvingade eller svåra att förstå kan skapa motstånd även om de är tekniskt effektiva. För att öka acceptansen krävs inte bara tydlig kommunikation och transparens utan också investeringar i kompetensutveckling. Det är avgörande att digitala arbetsflöden designas med hänsyn till slutanvändarens perspektiv så att systemen inte bara fungerar utan också känns begripliga och meningsfulla att använda i vardagen.

3.3.4 Informatikens roll i systemdesign

Sammantaget kräver AI integrerade arbetsflöden att informationssystemen utformas med förståelse för både teknisk prestanda och mänsklig användning. Det räcker inte att systemen fungerar tekniskt utan de måste också stödja organisationens mål, anställdas arbetsprocesser och användarnas upplevelse. Informatikens roll är därför central eftersom ämnesområdet fokuserar just på samspelet mellan teknik, människa och organisation. Det informatiska perspektivet betonar att tekniska lösningar alltid är del av ett större socialt och organisatoriskt sammanhang, där faktorer som användarvänlighet, delaktighet, kompetensnivå och organisationskultur påverkar hur systemen tas emot och används i praktiken (Dwivedi et al., 2021, Mabungela 2023).

AI teknikens inbyggda komplexitet kräver dessutom att beslutslogik och automatiserade processer är förståeliga för användarna, något som informatik ofta kallar för "transparens i system". Brist på insyn i hur AI fattar beslut kan leda till osäkerhet och motstånd, särskilt om användarna inte förstår logiken bakom systemets rekommendationer. Därför blir det viktigt att utforma gränssnitt och informationsflöden som gör tekniken begriplig samtidigt som det finns utrymme för mänskligt omdöme (Dwivedi et al., 2021, Mabungela 2023).

3.3.5 AI och organisatorisk integration

Nyare forskning stärker också betydelsen av att se AI inte enbart som en teknisk komponent utan som en del av hela organisationens digitala ekosystem. Nguyen & Elbanna (2025) visar att framgångsrik integration av AI i arbetsflöden inte kan reduceras till att bara införa ny teknik. Istället är det samspelet mellan teknik, ledning och organisatorisk kultur som avgör om AI skapar värde. Deras studie framhåller att implementering av AI kräver tydliga styrningsmekanismer som riktlinjer, policys och ansvarsområden. Men också en kultur som uppmuntrar lärande och experimenterande. Detta innebär att organisationer måste kombinera tekniska investeringar med satsningar på kompetensutveckling och förändringsledning.

Vidare pekar Nguyen & Elbanna (2025) på att AI:s potential att effektivisera arbetsflöden ofta hämmas av bristande integration med befintliga informationssystem. Istället för att ersätta traditionella system visar deras resultat att AI bäst fungerar när det används som ett komplement som förstärker existerande processer. Exempelvis genom beslutsstöd eller automatiserad databehandling. Detta ligger nära tidigare teorier om informationssystem men bidrar med ett mer nytt uppdaterat perspektiv där AI betraktas som en dynamisk komponent i ett större digitalt landskap.

Ett centralt bidrag i studien är att AI:s värde inte är universellt utan situationsbundet. Organisationer som aktivt anpassar sina styrningsstrukturer och utbildar sin personal tenderar att uppnå högre produktivitet medan de som enbart inför tekniken utan organisatoriskt stöd ofta misslyckas med att realisera förväntade effekter. På så sätt fördjupar studien förståelsen av AI som en del av digitala arbetsflöden genom att tydliggöra att teknikens potential först uppstår när den vävs samman med mänskliga och organisatoriska faktorer. Nguyen & Elbanna (2025) resultat stärker därmed bilden av att AI i informationssystem inte kan förstås isolerat, utan måste analyseras i relation till verksamhetens mål, strukturer och kultur. Detta bekräftar även resonemanget hos tidigare forskning såsom Acemoglu och Restrepo (2018) och Bessen (2018), som båda framhåller att teknikens effekter är starkt beroende av organisatoriska förutsättningar snarare än enbart teknisk användning.

3.4 Kompetensförändringar och nya yrkesroller

AI:s integration i arbetslivet innebär inte enbart att det är en teknologisk förändring, utan även att det sker ett djupgående skifte i vilka kompetenser som efterfrågas och hur arbetsroller förändras och utformas. När teknik tar över rutinbaserade uppgifter förändras även medarbetares funktion från att vara utförare till istället i högre grad bli övervakare, problemlösare och strategiska beslutsfattare. Acemoglu och Restrepo (2018) beskriver detta som nämnt innan med begreppen "displacement effect" och "reinstatement effect".

Displacement effect handlar om att arbetsuppgifter ersätts av teknik medan reinstatement effect betonar nya roller och kompetenser växer fram i takt med utvecklingen av tekniken. Denna omstrukturering kräver att organisationer inte bara förhåller sig till det nya tekniska lösningarna utan även investerar och förstår strategier för vidare kompetensutveckling och lärande.

Det räcker dock inte att bara konstatera att nya roller uppstår, det är också helt avgörande att förstå vilken typ av kompetenser som krävs i arbetsmiljön. Enligt Dwivedi et al., (2021) pekar mycket mot att det finns en ökad efterfrågan på "mjukare" kompetensen som kreativitet, kritiskt tänkande ihop med kommunikation och digital förståelse. Detta innebär en viss förskjutning från att det är teknisk expertis till istället vara kombinerad kompetens där anställda förväntas kunna tolka och arbeta med intelligenta system. Utmaningen för många organisationer blir då att ofta släpar kompetensutveckling efter den tekniska implementeringen. Det skapar en klyfta mellan vad tekniken möjliggör och vad medarbetare faktiskt kan hantera i praktiken. För att motverka detta menar Dwivedi et al., (2021) så krävs det inte bara fortbildning inom området utan även ett kulturellt skifte där lärande behöver integreras som en naturlig del av arbetsvardagen.

Utöver behovet av utbildning och kulturell anpassning är det också viktigt att förstå att kompetensförändringarna inte sker enbart för individen utan att de är en del av ett större organisatoriskt ekosystem. Organisationer behöver därför arbeta proaktivt med strategisk kompetensförsörjning som inte bara möter teknikens krav, utan också främjar lärande organisationer där kunskap kontinuerligt utvecklas och delas. Detta innebär att HR-strategier, ledarskap och systemdesign måste samverka för att möjliggöra smidiga kompetens skiften (Dwivedi et al., 2021).

Mabungela (2023) belyser dessutom vikten av att ta hänsyn till hur medarbetarna upplever dessa förändringar. För att nya yrkesroller verkligen ska fungera i praktiken krävs det acceptans och engagemang från personalen. Om förändringarna uppfattas som hotfulla eller dåligt kommunicerade kan de leda till motstånd, stress eller lägre motivation. Därför behöver förändringsprocesser som rör AI och kompetensutveckling präglas av delaktighet, transparens och stödstrukturer.

3.5 Etiska och organisatoriska utmaningar

Artificiell intelligens i arbetslivet väcker även en rad etiska och organisatoriska utmaningar som inte enbart handlar om teknikens funktionalitet utan även om dess konsekvenser för rättvisa, ansvar och transparens i arbetsrelationer. Forskning visar att AI kan förstärka existerande ojämlikheter och skapa svårigheter i ansvarsfördelning om inte etiska perspektiv integreras i utveckling och användning av system (Jovanovic 2024).

Som tidigare avsnitt visat är AI en kraftig förändringsfaktor men dess användning kan också medföra negativa effekter om dessa frågor inte beaktas ordentligt. En stor utmaning rör transparensen i AI systemets beslutsfattande. När algoritmer fattar beslut om exempelvis rekrytering, schemaläggning eller prestationsbedömning blir det ofta oklart för både

användare och drabbade individer hur dessa beslut uppstått (Jovanovic 2024). Jovanovic (2024) betonar vikten av så kallad förklarbar AI där tekniken utformas så att användare kan förstå och ifrågasätta beslutsgrunderna. Detta är särskilt viktigt i arbetslivets kontext där otydlig beslutslogik kan skapa misstro, upplevelse av orättvisa och svårigheter att utkräva ansvar. Som tidigare nämnts i tidigare avsnitt är alltså transparens och användarvänlighet centrala faktorer i systemdesign för att minska motstånd och öka tilltron till tekniken.

En annan viktig aspekt är ansvarsfördelningen när AI används som beslutsstöd. Vem bär det yttersta ansvaret när ett AI system leder till ett felaktigt beslut? Är det systemutvecklaren, den som implementerat tekniken eller slutanvändaren? Jovanovic (2024) menar att många organisationer saknar tydliga strukturer för detta vilket kan leda till att ansvar "försvinner" i tekniken. Detta skapar inte bara juridiska och praktiska problem utan kan även påverka arbetsmiljön negativt genom att skapa osäkerhet kring roller och befogenheter. Mabungela (2023) menar även att det speglar ett psykologiskt perspektiv eftersom tekniken inte endast är teknisk utan också påverkar organisatoriskt och psykologiskt.

Även rättvisa och bias är centrala även dem i diskussionen om att införa AI. AI system tränas oftast med historisk data vilket riskerar att förstärka redan existerande snedvridningar som eventuellt kan finnas. Om exempelvis ett rekryteringssystem lär sig att prioritera vissa kön eller bakgrunder baserat på tidigare anställningar så kan det leda till en viss typ av diskriminering även om systemet i sig uppfattas som neutralt. För att helt enkelt motverka detta krävs det inte bara goda tekniska lösningar utan även ett aktivt och medvetet etiskt arbete från organisationen (Dwivedi et al., 2021).

Avslutningsvis så kräver organisatoriska och etiska frågor kring AI att teknik, organisationer och människor helt enkelt samverkar. Det räcker inte med endast en teknisk kompetens utan organisationer behöver även utveckla policyer, införa utbildningar och interna riktlinjer som ska finnas där för att främja ansvarsfullt användande. Mabungela (2023) belyser särskilt behovet av att man måste först ge medarbetarna perspektiv och skapa en tydlig stödstruktur för att minska osäkerheten och motstånd. Informatikens perspektiv är därför relevant då det erbjuder verktyg för att kunna analysera hur tekniken fungerar i praktiken och hur den organisatoriska dynamiken även påverkas över tid. Därför är det relevant för företag att undersöka hur AI kan hantera påverkan på arbetsuppgifter och kompetensbehov på ett sätt som är både tekniskt hållbart och socialt ansvarsfullt.

3.6 Intervju - AI i praktiken

Intervju 1 Marknadsföringsansvarig

En kvalitativ intervju genomfördes med en person som jobbar som marknadsföringsansvarig på ett företag som arbetar med digital kommunikation och kampanjhantering. Syftet var att få en djupare förståelse för hur AI påverkar arbetslivet i praktiken, särskilt inom marknadsföringsområdet där teknikutvecklingen går snabbt. Intervjun utgick från sju frågor och behandlade AIs närvaro i det dagliga arbetet, förändringar i yrkesrollen, kompetensutveckling samt framtidsspaningar. Den semistrukturerade intervjun utgick från en

intervjuguide baserad på studiens forskningsfrågor. Den fullständiga intervjuguiden återfinns i Bilaga 1.

Fråga 1: Hur använder du AI i ditt dagliga arbete?

Personen berättade att den använder flera AI drivna verktyg i sitt dagliga arbete, både för kreativa och analytiska uppgifter. Den förklarade att AI används främst för att skapa förslag på kampanjmaterial, förbättra textinnehåll samt analysera beteendedata. Personen har också börjat utforska möjligheterna med AI genererade videor som en del i företagets digitala marknadsföring.

"AI har blivit ett riktigt bra stöd i början av kampanj arbetet. Jag använder det för att snabbt få fram olika idéer på budskap och bilder som jag sen kan bygga vidare på. Det sparar tid och hjälper mig att komma igång, men jag gör alltid om saker så att det verkligen passar vår stil. Jag använder det också ibland för att få till bättre texter, typ när jag fastnat lite. Och på sistone har vi testat några AI verktyg som kan skapa enklare videor, det är fortfarande nytt för oss, men det känns lovande och kul att utforska."

Fråga 2: Har AI förändrat din yrkesroll på något sätt?

Personen beskrev att AI har bidragit till en mer flexibel och datadriven arbetsprocess, där det kreativa fortfarande står i centrum men nu ofta stöttas av AI verktyg.

"Ja, det har det faktiskt. För bara en, två år sedan använde jag inte AI alls i jobbet, och nu är det liksom en självklar del av arbetsdagen. Jag är absolut inte beroende av det, men det är ett väldigt bra verktyg för att komma igång, få idéer eller kolla vad som funkar bäst. Just när det gäller att skriva texter och få inspiration har det varit extra värdefullt, ibland typ fastnar man, och då är det skönt att få lite hjälp. Det har inte tagit över min roll men det har förändrat hur jag jobbar till viss del. Jag får stöd i fler delar av processen och kan fatta snabbare beslut. Så det märks att det blivit en stor förändring på kort tid."

Fråga 3: Vilken roll spelar AI som stöd samt vilka utmaningar ser du?

Personen betonade att AI är ett bra stöd i arbetet men att det inte går att lita helt på att det träffar rätt varje gång. Den mänskliga erfarenheten är fortfarande viktig för att få till detaljerna.

"AI är ett superbra verktyg för att komma igång och testa idéer, men det blir inte alltid helt rätt. Ibland föreslår det saker som känns lite fel eller som inte passar vår målgrupp. Ibland förstår den inte riktigt vad jag är ute efter. Där märker jag att mina egna erfarenheter verkligen kommer in. Jag kan justera, formulera om och sätta rätt känsla i det AI har skrivit ut. Så det är ett stöd, absolut, men det krävs fortfarande att man vet vad man gör för att få till det på riktigt."

Fråga 4: Har du fått någon utbildning eller stöd kring AI på arbetsplatsen?

I intervjun förklarade att den att den inte fått någon utbildning i hur man använder AI i arbetet, utan att allt personen kan har den lärt sig på egen hand, mest för att den tycker det är kul och spännande att testa nya saker.

"Nej, vi har inte fått någon utbildning eller liknande på jobbet. Allt jag kan har jag lärt mig själv eftersom jag tycker det är intressant. Det är kul att testa nya verktyg och se vad man kan göra med dem. Det är inte bara jobbet jag fått det användbart i utan i vardagen med. Det känns lite som att hänga med i en trend typ, man vill förstå vad som händer och vara med i utvecklingen och användandet av det. "

Fråga 5: Hur ser du på AIs roll i framtidens marknadsföring?

Personen tror att AI kommer bli ett alltmer självklart inslag i branschen och att det förväntas att man som exempelvis marknadsförare har en viss grundförståelse för hur AI fungerar. Samtidigt ser den att det mänskliga kring kreativitet, förståelse för målgrupper och kommunikation kommer att vara minst lika viktigt framöver.

"Jag tror att AI kommer vara något man bara förväntas kunna lite grann, precis som man kan PowerPoint eller Excel. Det blir nog en naturlig del av jobbet, särskilt i det dagliga arbetet med innehåll och analys. Men samtidigt tror jag att det mänskliga nästan blir ännu viktigare. Det räcker inte att ett verktyg säger att något borde fungera, man måste kunna känna om det faktiskt gör det. Att förstå målgruppen, hitta rätt ton och få saker att kännas genuina, det tror jag AI har svårt för. Så jag ser det som ett samspel, AI gör mycket enklare, men man behöver fortfarande det där mänskliga för att det ska bli riktigt bra. Ibland kan det kännas tydlig att AI har skrivit något så mänskliga touchen behövs."

Fråga 6: Skapar AI någon stress eller oro i ditt arbete?

Intervjupersonen upplever inte AI i sig som något stressande, men menar att det snabba tempot i utvecklingen kan kännas överväldigande ibland. Samtidigt ser hon det mest som något spännande snarare än hotfullt.

"AI i sig stressar mig inte men det går ju väldigt snabbt just nu. Det känns som att det hela tiden kommer nya verktyg och uppdateringar och ibland hinner man knappt testa en grej innan nästa sak är här. Så det kan absolut kännas lite mycket. Även fast det kanske känns mycket ibland så är det spännande och se vart vi kommer. Jag gillar att testa nya saker, och det känns som att man lär sig något hela tiden. Så även om utvecklingen sker snabbt så är jag mest positiv till det, det är inte något jag går runt och oroar mig för."

Fråga 7: Är du rädd för att bli ersatt av AI?

Personen menade att det inte är något den går runt och oroar sig för. Den ser snarare AI som ett verktyg som förändrar hur den jobbar, inte något som tar över dennes jobb.

"Nej, inte direkt. Jag tror inte att AI kan ersätta det jag gör, i alla fall inte som helhet. Det kanske kan ta över vissa uppgifter, typ enklare texter eller analys bitar, men hela jobbet

handlar ju om relationer, idéer och att förstå människor. Det är svårt för AI att greppa det på riktigt. Så jag ser det mer som ett verktyg för hjälpa mig men inte ersätta mig. Man får liksom utvecklas med tekniken istället för att vara rädd för den. Sen vet man ju inte hur framtiden kommer se ut men just nu är jag inte rädd för bli ersatt"

Intervju 2, Maskinoperatör

En andra intervju genomfördes med en maskinoperatör som arbetar på ett tillverkningsföretag inom fordonsindustrin. Intervjun genomfördes digitalt och syftet var att få inblick i hur AI påverkar praktiska yrkesroller i industrin. Respondenten beskrev sin arbetsroll som varierad men också krävande. Särskilt när tekniken inte betar sig som förväntat, något som ibland skapar stress och orosmoment.

Fråga 1: Hur använder du AI i ditt dagliga arbete?

Intervjupersonen förklarar att AI finns integrerat i maskinerna den jobbar vid och används för att övervaka produktionen av olika fordonskomponenter. Systemet upptäcker avvikelser och föreslår justeringar men det är fortfarande personen som ställer in maskinerna och ansvarar för att allt fungerar.

"Alltså, det mesta jag gör handlar om att hålla koll på maskinen. Vi kör grejer som används i motorer så det är rätt noga. AI:n styr ju mycket i bakgrunden men det är ändå jag som får ställa in, starta om och fixa när nåt krånglar. Man måste liksom förstå vad den menar ibland"

Fråga 2: Har AI förändrat din yrkesroll på något sätt?

På frågan svarar den att den upplever att AI systemet finns där i bakgrunden men att det inte gjort någon större skillnad i det dagliga arbetet, i alla fall inte just nu. Rutinerna är ungefär samma som när den började för ett år sedan, även om det finns diskussioner prat om framtida förändringar.

"Nä alltså, ärligt talat är det inte så stor skillnad från när jag började. Det är typ samma rutiner varje dag, ställa in maskinen, hålla koll, fixa smågrejer. AI finns där och gör sitt, men det är inget jag direkt märker av eller tänker mycket på. Det har varit lite snack om att det kanske ska bli mer automatiserat sen, men än så länge är det som vanligt. Och just i min del av jobbet kanske det inte finns så mycket man kan lägga till heller, inte vad jag kommer på i alla fall just nu."

Fråga 3: Vilken roll spelar AI som stöd samt vilka utmaningar ser du?

AI-systemet är enligt respondenten till stor hjälp i det dagliga arbetet, särskilt eftersom det snabbt kan märka små fel i produktionen. Samtidigt behöver den som operatör själv avgöra när larmen är relevanta.

"Den hjälper mycket egentligen, den säger till innan det blir fel, och det är viktigt när vi jobbar med exakta mått. Men ibland varnar den för småsaker, typ om en sensor känner av lite damm. Då måste man själv fatta om det är nåt att bry sig om eller inte. Den är kanske lite

överkänslig men är ju bra ändå, även fast man får lite stress för några sekunder när det väl varnar"

Fråga 4: Har du fått någon utbildning eller stöd kring AI på arbetsplatsen?

Respondenten förklarar att det inte funnits någon specifik utbildning som handlat om AI i sig men att de såklart är inlärd i systemen och hur arbetet ska göras. Det den kan om AI har mer kommit genom praktiken, samt att personen studerar vid sidan av jobbet där den lärt sig lite mer om hur tekniken kan fungera.

"Nä, vi har inte fått någon direkt AI utbildning så där, men vi är ju såklart inlärd i hur systemen funkar och hur vi jobbar med dem. Man lär sig på vägen, mycket genom kollegor eller att man bara testat själv. Sen pluggar jag lite vid sidan av också, och där har vi varit inne på AI, inte så djup men tillräckligt för att fatta hur det fungerar och vad man kan göra med det, samt använda det till. Det är rätt spännande område!"

Fråga 5: Hur ser du på AIs roll i framtidens industri?

Respondenten tror att AI kommer fortsätta utvecklas och bli vanligare, särskilt i fordonsindustrin där kraven på precision är höga. Samtidigt anser hon att den mänskliga rollen är fortsatt viktig.

"Jag tror AI kommer vara standard inom några år, speciellt hos oss som tillverkar delar till fordon. Det går inte att ligga efter med tekniken. Men det kommer ändå alltid behövas folk som förstår helheten, maskinerna kan inte känna om något låter fel eller vibrerar konstigt. Så vi behövs också."

Fråga 6: Skapar AI någon stress eller oro i ditt arbete?

Respondenten berättar att det absolut kan bli stressigt ibland, särskilt när systemet larmar utan att det är tydligt varför. När det är mycket som händer på en gång och man inte hinner tänka efter ordentligt så kan det kännas jobbigt. Den beskriver att den har lätt för att bli stressad i såna lägen men att den försöker ta det som det kommer.

"Ja alltså ibland larmar det och man fattar liksom inte varför, och då blir jag lätt stressad. Speciellt om det är mycket annat som händer samtidigt. Jag behöver liksom få tänka efter lite i lugn och ro, annars låser det sig typ. Men jag försöker ta det lugnt och bara lösa en grej i taget och det brukar funka"

Fråga 7: Är du rädd för att bli ersatt av AI?

Respondenten uttrycker att den inte känner sig hotad i nuläget, men att det inte går att veta hur utvecklingen ser ut på längre sikt. Just nu krävs det fortfarande människor för att ha koll på helheten, fatta beslut och reagera på saker som inte systemet förstår.

"Jag känner mig inte hotad just nu. Det kan såklart förändras längre fram men som det är idag behövs vi fortfarande. AI kan inte känna om något låter konstigt eller reagera på små saker som bara märks när man jobbat med det ett tag. Jag gör fortfarande mycket själv och

det krävs att man har koll hela tiden. Så för min del är det inget jag går runt och oroar mig för i nuläget."

Intervju 3 butiksmedarbetare

En tredje intervju genomfördes med en tredje person som arbetar på City Gross. Han ansvarar för dryckesavdelningen men hjälper även till i andra delar av butiken och sitter även ibland i kassan. Intervjun gjordes digitalt och syftet var att undersöka hur AI påverkar yrkesroller i dagligvaruhandeln. Respondenten har viss koll på AI genom eget intresse, men ingen formell utbildning inom området. Han beskriver jobbet som varierat, där det gäller att ha koll på ordning, kundbemötande och ett högt tempo i vardagen.

Fråga 1: Hur använder du AI i ditt dagliga arbete?

Respondenten berättar att den inte tänkte på det som AI först men att flera system i butiken faktiskt använder någon form av smart teknik, särskilt inom lagerhållning och beställningar. Även om han själv inte fattar eller inte är jätte involverad i besluten om vad som tas in, så jobbar han med att anpassa hyllorna efter systemets förslag.

"Alltså, man märker det mer än man tror. Systemet föreslår liksom vad som ska beställas och hur mycket, så det blir lättare att veta vad som ska fyllas på. Jag kollar ju avdelningen varje dag och ser vad som saknas, och då har man ganska bra hjälp av vad systemet säger. Men det är inte jag som bestämmer vad vi tar in, jag ser mer till att det ser bra ut i hyllorna och att det finns framme. Så AI:n finns ju där, men jag jobbar mer med själva ytan liksom."

Fråga 2: Har AI förändrat din yrkesroll på något sätt?

Respondenten säger att själva arbetsuppgifterna inte har förändrats så mycket, det handlar fortfarande om att hålla ordning i hyllorna och hjälpa till i kassan, men att mycket blivit mer digitaliserat i bakgrunden.

"Det är ganska likt som innan. Jag fyller på, frontar, städar, bygger om ibland och ser till att avdelningen ser bra ut. Men man märker att systemen har blivit smartare, det är inte lika mycket manuell koll längre. Funnits länge nu men till exempel digitala prislappar är ju något som är mycket effektivt. Förut fick man byta alla dessa manuellt men nu sker det automatiskt. Så det har blivit smidigare, men jobbet i sig är ungefär samma som vanligt."

Fråga 3: Vilken roll spelar AI som stöd samt vilka utmaningar ser du?

Respondenten tycker att systemen är ett bra stöd för att hålla koll, men att de inte alltid tar hänsyn till verkligheten i butiken vilket ibland blir frustrerande.

"Det är rätt bra hjälp. Man får ett hum om vad som är på väg att ta slut och så, så man slipper gå och dubbelkolla hela tiden. Men ibland föreslår det saker som man själv ser inte funkar, typ att ta fram massa läsk när vi inte ens har plats. Då får man tänka lite själv. Systemet har inte ögon i butiken, så man får jobba på ett kompletterande sätt ibland."

Fråga 4: Har du fått någon utbildning eller stöd kring AI på arbetsplatsen?

Respondenten förklarar att det inte funnits någon specifik utbildning om AI, men att man lär sig systemen genom jobbet. Respondenten har också själv läst lite om AI utifrån eget intresse.

"Vi har inte fått någon utbildning om just AI, men man lär sig hur systemen funkar när man jobbar. Det är mycket man kör på och lär sig efter hand."

Fråga 5: Hur ser du på AIs roll i framtidens handel?

Respondenten tror att AI kommer att fortsätta växa, särskilt inom logistik, planering och bakomliggande system. Han ser att vissa delar av butikens arbete, som kassan, kan vara mer utsatta för automatisering, men att den mänskliga närvaron fortsatt är viktig i andra delar av butiken.

"Jag tror det kommer bli mer AI framöver, speciellt på lagret och i system som planerar vad som behövs. Kassan tror jag faktiskt kan bli mer automatiserad, man ser ju redan självscanning och sånt. Men i butik i övrigt tror jag det kommer att behövas folk. Kunder vill ha hjälp, det händer grejer som inte går att förutse. Systemen är bra, men de löser inte allt. Vi som jobbar här ser ju hur det ser ut på riktigt och anpassar oss efter det."

Fråga 6: Skapar AI någon stress eller oro i ditt arbete?

Respondenten säger att systemen ibland kan skapa stress, särskilt när de ger förslag eller larmar som inte stämmer överens med butikens verklighet.

"Ja lite ibland. Typ när det plingar om att nåt ska fyllas på direkt, fast man vet att vi inte har plats eller att det inte är rätt tid. Då får man liksom bortse från det och tänka själv, men det stressar ändå lite. Speciellt när man har fullt upp redan. Det är bra hjälp, men ibland blir det mer som en grej till att hantera."

Fråga 7: Är du rädd för att bli ersatt av AI?

Respondenten berättar att han inte känner sig hotad just nu, men att det är svårt att säga hur det ser ut om flera år. För tillfället krävs det fortfarande människor som ser till att butiken fungerar i praktiken.

"Nej inte i dagsläget. Jag tror inte att en robot kan ta över det jag gör helt, man måste vara där, se vad som behöver göras, snacka med kunder och fixa sånt som inte alltid går att planera. Men på sikt kanske vissa moment blir mer automatiska, det vet man ju aldrig. Men just nu känner jag mig inte orolig."

Intervju 4, Mellanstadielärare

Ytterligare en intervju genomfördes med en mellanstadielärare som arbetar på en kommunal grundskola. Den har över 20 års erfarenhet i yrket och beskriver sig själv som relativt ny när det gäller AI, men samtidigt nyfiken på hur tekniken kan användas i undervisningen.

Fråga 1: Hur använder du AI i ditt dagliga arbete?

Respondenten berättar att hon hittills mest testat AI i liten skala, exempelvis för att skapa quiz och enklare övningar. Hon använder också AI för att få förslag på anpassade uppgifter eller mer lättlästa texter för elever som behöver extra stöd. Även om det fortfarande är på experimentnivå, ser hon att tekniken kan bli ett bra komplement i klassrummet.

”Jag använder nog AI väldigt lite än så länge, men jag har provat några gånger. Framför allt har jag testat att skapa quiz och enklare övningar som eleverna tycker är roliga. För elever som har lite svårare att hänga med i klassrummet har jag också försökt få AI att ge förslag på uppgifter på en enklare nivå, eller att formulera om texter så att de blir mer lättlästa. Det är fortfarande på experimentstadiet för mig, men jag ser att det kan bli ett bra komplement. Mina egna barn har berättat att AI kan mycket mer än vad jag hunnit utforska, så jag känner att jag ligger lite efter.”

Fråga 2: Har AI förändrat din yrkesroll på något sätt?

Hon menar att AI inte har förändrat hennes undervisning i grunden som fortfarande bygger på kursplanen och arbetslagets planering. Däremot ser hon potential i att AI på sikt kan bli ett hjälpmedel för att individualisera undervisningen mer effektivt.

”Inte direkt än. Min undervisning utgår fortfarande från kursplanen och den pedagogiska planeringen vi gör i arbetslaget. Det innebär att även om AI kan ge idéer måste jag alltid se till att materialet passar våra mål och bedömningskriterier. Däremot tror jag att AI kan bli ett verktyg för att individualisera undervisningen mer, att snabbt kunna skapa olika varianter av samma uppgift för olika nivåer i klassen. Men än så länge är det jag som anpassar det mesta själv.”

Fråga 3: Vilken roll spelar AI som stöd samt vilka utmaningar ser du?

Respondenten ser AI som ett stöd för att spara tid och hitta inspiration, men hon betonar att materialet aldrig kan användas rakt av. Hon upplever en osäkerhet i hur AI tar fram sitt material och påpekar att detta kan vara en risk, särskilt i faktabaserade ämnen.

”AI kan absolut vara ett stöd, särskilt när det gäller att spara tid på att skapa material eller hitta inspiration. Men man kan inte ta allt rakt av. Texterna eller övningarna som AI föreslår måste alltid granskas och justeras för att passa elevernas behov och vårt arbetssätt. En utmaning är att jag inte alltid vet hur AI har tagit fram sitt material, och det kan vara svårt att veta om innehållet är helt korrekt. Det är en sak när det handlar om ett roligt quiz, men i mer faktabaserade ämnen måste jag vara extra noga.”

Fråga 4: Har du fått någon utbildning eller stöd kring AI på arbetsplatsen?

Hon berättar att hon inte fått någon formell utbildning om AI i skolan. Istället har hon lärt sig genom att experimentera själv, diskutera med kollegor och fråga sina barn som är mer teknikkunniga.

”Nej, inte än. Vi har pratat lite i personalrummet om AI och några kollegor har testat mer än jag, men vi har ingen gemensam utbildning. Jag har mest lärt mig genom att prova själv och fråga mina barn som är mer teknikkunniga. Det hade varit bra om vi fick någon fortbildning där man får lära sig både om möjligheter och risker med AI i skolan.”

Fråga 5: Hur ser du på AI:s roll i framtidens undervisning?

Hon ser AI som något som med tiden kommer bli ett självklart inslag i undervisningen, framför allt för att skapa anpassat material och ge elever alternativa sätt att lära. Samtidigt understryker hon att lärarens roll kommer vara central även i framtiden.

”Jag tror att det kommer bli mer vanligt, kanske nästan en självklarhet, särskilt för att individualisera och ge elever fler sätt att ta till sig kunskap. AI kan ge elever alternativa förklaringar eller anpassa uppgifter efter nivå, vilket är jättebra. Men jag tror också att lärarens roll blir ännu viktigare, för vi måste kunna avgöra vad som fungerar i praktiken och vad som är pedagogiskt rätt. Det är fortfarande relationen till eleverna och förmågan att inspirera dem som gör störst skillnad.”

Fråga 6: Skapar AI någon stress eller oro i ditt arbete?

Respondenten förklarar att AI ibland skapar viss stress eftersom utvecklingen går så snabbt. Hon känner att hon riskerar att hamna efter, men ser samtidigt att AI kan bli ett positivt verktyg om lärare får rätt utbildning och stöd.

”Litegrann, mest för att utvecklingen går så snabbt och jag känner att jag inte hänger med. Det är lätt att känna att man ligger efter. Samtidigt tycker jag det är spännande, och om vi får tid och utbildning tror jag att fler lärare skulle känna sig trygga med att använda AI. Jag är inte orolig för att AI ska ta över mitt jobb, lärarrollen är så mycket mer än att bara ge eleverna material.”

Fråga 7: Är du rädd för att bli ersatt av AI?

Hon är tydlig med att hon inte känner någon oro över att bli ersatt. Enligt henne kan AI underlätta vissa moment, men lärarrollen är så mycket mer än det och den mänskliga dimensionen kan aldrig ersättas.

”Nej, inte alls. Jag tror inte att en dator kan ersätta den mänskliga närvaron i klassrummet, samspelet med eleverna och förståelsen för deras behov. AI kan säkert ersätta vissa moment, som att rätta enklare prov eller skapa uppgifter, men själva lärandet är en mänsklig process som kräver relationer, motivation och anpassning. Där tror jag att vi lärare kommer vara outhärliga länge till.”

Intervju 5, Montör på Volvo

Fråga 1: Hur använder du AI i ditt dagliga arbete?

Respondenten förklarar att han själv inte direkt sitter och ”kör” AI, men att det finns i nästan alla delar av produktionen. Han berättar att robotarna är utrustade med system som hela tiden justerar sig själva och att mycket av logiken bakom arbetet styrs av AI i bakgrunden. För

honom blir AI mest ett hjälpmedel som gör att jobbet flyter på, även om han inte alltid tänker på det i vardagen.

"Alltså, man tänker inte på det varje dag, men AI finns överallt här. Robotarna känner ju själva av när nåt sitter fel, och då justerar de det utan att vi behöver pilla så mycket. Det gör att bandet rullar på smidigare. Jag själv står mest och kollar att allt går rätt till, och om det blir nåt krångel så får vi ta tag i det. Så man kan säga att AI är där hela tiden, men lite i bakgrunden. Den tar inte över mitt jobb, men den gör det lite enklare för oss på golvet."

Fråga 2: Har AI förändrat din yrkesroll på något sätt?

Han berättar att jobbet har blivit annorlunda med åren. Förr var det mycket tyngre, mer fysiskt arbete och monotona uppgifter men nu gör robotarna en hel del av det. Han menar att hans roll idag handlar mer om att övervaka, hålla koll på systemen och fixa problem, vilket gör jobbet mindre slitsamt men ibland mer stressigt på ett annat sätt.

"Jo, det har det faktiskt. Förr fick man göra mycket mer med kroppen, lyfta, montera, skruva, sånt. Det var slitigt som fan. Nu gör robotarna det mesta av det där och vi får hålla koll på att de gör det rätt. Så på ett sätt har det blivit lättare, man blir inte lika trött i kroppen men istället är det mer fokus på att hålla koll på systemen även om jobbet är fysiskt krävande fortfarande. Och när det blir stopp, ja då måste man vara snabb på fötterna. Så jobbet har gått från muskelkraft till lite mer 'teknisk övervakning', kan man säga."

Fråga 3: Vilken roll spelar AI som stöd samt vilka utmaningar ser du?

Respondenten upplever AI som ett bra stöd eftersom maskinerna blir mer precisa och gör att produktionen rullar jämnt. Samtidigt blir det en utmaning när något går fel eftersom det ofta krävs tekniker för att fixa problemen. Han menar att AI gör jobbet både enklare och krångligare beroende på situation.

"AI är som en hjälpare hand, liksom. Det blir jämnare tempo, färre småfel och vi slipper stå och göra samma sak tusen gånger om dagen. Men problemet är att när maskinen väl krånglar, då står allt still. Och vi kan inte alltid fixa det själva och då får vi ringa tekniker, och under tiden står bandet stilla. Det är då man känner att AI är både en vän och en bov, för vi blir beroende av att det funkar."

Fråga 4: Har du fått någon utbildning eller stöd kring AI på arbetsplatsen?

Han säger att utbildningen han fått är ganska grundläggande, mest för att förstå de praktiska delarna. Han önskar ibland mer djupgående utbildning, så att han själv skulle kunna förstå och kanske till och med lösa fler problem utan att vänta på tekniker.

"Vi får lite utbildning, men den är ganska enkel. Det är mest: 'Så här startar du om, tryck på den här knappen om den stannar, och om det inte funkar, ring supporten.' Man blir ju lite frustrerad ibland, för man vill ju kunna fixa mer själv. Det hade varit gött att lära sig lite mer om hur AI:n funkar, inte bara hur man trycker på knapparna. Då hade man känt sig tryggare när det väl strular."

Fråga 5: Hur ser du på AI:s roll i framtidens arbetsliv och industri?

Respondenten reflekterar över hur AI kan bli ett ännu större stöd i produktionen framöver. Han tror att tekniken kan bidra till ökad säkerhet, bättre kvalitet och smidigare arbetsflöden, men betonar samtidigt att det alltid kommer nog behövas en människas uppsyn.

"Jag tänker att det blir mer och mer sånt här. AI kan säkert göra jobbet enklare, kanske ta bort en del tunga och slitsamma moment, och det är ju bra för oss som jobbar på golvet. Samtidigt, det kommer alltid behövas folk som kan tänka, fatta beslut och lösa problem när det kör ihop sig. Jag tror det kan bli en bra balans. Vi får hjälpmedel som gör jobbet lättare men vi är fortfarande de som ser till att allt funkar."

Fråga 6: Skapar AI någon stress eller oro i ditt arbete?

Han beskriver att AI både minskar och ökar stress. När allt fungerar smidigt är det en lättnad, men när systemet fallerar kan det bli hektiskt och skapa press på personalen. Dessutom finns en mer långsiktig oro över hur mycket som kan automatiseras i framtiden.

"Det är lite dubbelt. När allt rullar på är det guld, för då slipper man många tunga moment. Men när det blir stopp, herregud, då blir det stress. Allt står stilla och alla kollar på en som om man ska lösa det direkt. Och sen finns det ju en oro i bakhuvudet, alltså man undrar ju hur länge ens jobb finns kvar, eller om mer och mer ersätts. Det är inget man går och tänker på varje dag, men ibland slår det en."

Fråga 7: Är du rädd för att bli ersatt av AI?

Han uttrycker en viss oro för att arbetsuppgifter kan ersättas, men är samtidigt övertygad om att människor alltid kommer behövas på golvet. Enligt honom kan inte AI ta över det mänskliga omdömet och förmågan att improvisera.

"Ja, alltså lite oro finns ju. Man ser ju redan hur mycket som har försvunnit till robotarna. Men jag tror ändå vi alltid kommer behövas. För maskinerna kan köra på när allt är som det ska, men när det blir problem eller nåt oväntat händer, då är det vi som får lösa det. AI är bra på att göra samma sak tusen gånger, men det är vi människor som kan tänka utanför boxen. Så jag är inte livrädd, men jag håller ändå koll på hur det utvecklar sig."

3.7 Sammanvägd analys av litteraturen

Genomgången av litteraturen visar att forskningen om AI i arbetslivet rymmer både samsyn och skillnader i perspektiv. Brynjolfsson, Li & Raymond (2025) framhåller AI som ett produktivitets och lärandeverktyg medan Dwivedi et al. (2021) betonar att denna potential bara kan realiseras om organisationer har förmåga till förändringsledning och teknikintegration. Här blir det tydligt att tekniken i sig inte är tillräcklig och det är den organisatoriska kontexten som avgör om AI blir ett stöd eller en belastning.

Synen på automatiseringens konsekvenser skiljer sig också markant. Frey och Osborne (2017) lyfter fram en hög risk för att stora delar av arbetsmarknaden påverkas negativt medan

Acemoglu och Restrepo (2018) samt Bessen (2018) argumenterar för en mer dynamisk utveckling där nya arbetsroller kan växa fram. Skillnaden ligger delvis i forskningsfokus. Frey och Osborne baserar sina slutsatser på teknisk genomförbarhet medan de senare betonar marknadsefterfrågan och organisatorisk anpassning som avgörande faktorer.

När det gäller kompetensförändringar ser Dwivedi et al. (2021) framför sig en arbetsmarknad där mjuka färdigheter som kreativitet och kommunikation blir allt viktigare i kombination med digital förståelse. Mabungela (2023) delar synen på förändringsbehovet men lyfter fram att medarbetarnas känslor, acceptans och delaktighet är avgörande för att nya roller ska fungera i praktiken. Detta visar att kompetensutveckling inte bara handlar om att lära ut nya färdigheter, utan också om att skapa trygghet och motivation.

Även inom den etiska dimensionen finns kompletterande perspektiv. Jovanovic (2024) betonar behovet av förklarbar AI och tydlig ansvarsfördelning medan Mabungela (2023) ser organisatoriskt och psykologiskt stöd som lika viktigt för att undvika misstro. Här framträder en gemensam nämnare, att teknisk transparens måste gå hand i hand med organisatorisk förankring.

Sammanfattningsvis visar litteraturen att AI:s effekter inte kan förstås enbart genom tekniska analyser eller organisationsperspektiv var för sig. Det är samspelet mellan teknikens kapabiliteter, organisatoriska strukturer, kompetensstrategier och etiska ramar som avgör hur AI påverkar arbetslivet. Skillnaderna mellan forskarna kan ofta förklaras av vilket fokus de har, tekniskt, ekonomiskt, organisatoriskt eller psykologiskt och det är i mötet mellan dessa perspektiv som en helhetsbild växer fram.

4 Resultat och analys

Detta kapitel analyserar och visar resultatet på hur artificiell intelligens påverkar arbetslivet utifrån tre teman som är, Automatiseringens effekter på arbetsuppgifter och yrken, Framväxten av nya yrkesroller och kompetenskrav och Etiska och organisatoriska konsekvenser som helt enkelt följer med integreringen av AI i digitala arbetsmiljöer. Dessa teman har identifierats genom en tematisk analys av litteraturstudien där återkommande begrepp och problemområden i forskningen lyftes fram. Dessa teman valdes ut eftersom de återkom frekvent i forskningen och belyses från flera perspektiv. De kompletterades också av insikter från intervjuerna vilket bekräftade deras praktiska relevans och gjorde dem särskilt lämpade som struktur för analyskapitlet.

För att utveckla analysen har intervjuerna tolkats tematiskt och jämförts med återkommande mönster från litteraturstudien. Detta innebär att teman som automation AI, generativ AI, kompetensförändringar och organisatoriska strukturer identifierades först i forskningen och därefter jämfördes med intervjupersonernas upplevelser. Analysen bygger därför på att teori och empiri sätts i relation till varandra för att tydliggöra likheter, avvikelser och möjliga förklaringar. Detta arbetssätt gör att intervjuerna inte bara illustrerar teorin utan också bidrar med egna insikter som påverkar tolkningen av resultaten.

4.1 Automatiserings påverkan på arbetsuppgifter och yrken

Forskningen visar tydligt på att AI teknik har en särskilt stor påverkan på arbetsuppgifter som är just repetitiva, regelstyrda eller prediktiva. Frey och Osborne (2017) var redan inne på detta 2017 med sin studie om hur 47% av arbetsuppgifter inom vissa arbetsbranscher är i riskzonen för att bli automatiserade. Yrkena som särskilt finns inom denna riskzon är roller inom administration, redovisning, försäkring och kundservice. Redan nu ser vi en massa AI bottar som tar över kundservice för många hemsidor. Det är alltså områden där informationshantering är en central del av arbetet och uppgifterna där det ofta medföljer förutsägbara mönster. Men det viktiga att också förstå är att trots att tekniken möjligtvis kan ersätta människor genom automatisering så visar även flera studier att AI inte nödvändigtvis ersätter hela yrken utan snarare att man förändrar arbetsinnehållet. Omega (2024) visar som exempel hur handläggare i försäkringsbranschen idag arbetar istället med mer komplexa ärenden och att hålla en bra kundkontakt eftersom man kan lämna exempelvis ärendeanalyser att hanteras av AI. Detta tyder ännu mer på att arbetsroller i praktiken anpassas till nya roller snarare än att dem helt elimineras eller ersätts vilket kräver omfördelning av tid och fokus inom befintliga yrken.

Forskning från Acemoglu och Restrepo (2018) ger ytterligare fördjupning inom detta genom att visa att automatiseringens effekter inte bör ses som en enkel process där uppgifter försvinner utan snarare ses som en dynamisk utveckling där både displacement effect och reinstatement effect förekommer parallellt. I praktiken innebär det att arbetsmoment kan ersättas av AI men att detta samtidigt öppnar upp för nya arbetsroller, arbetsuppgifter och kompetenskrav. Exempelvis ser vi i flera branscher redan hur personalens fokus skiftar från manuell informationshantering till att man mer övervakar, löser problem och strategiska

beslutsfattande. Något som ställer nya krav på både individ och organisation. Som sagt innan så istället för att AI eliminerar yrken så menar Acemoglu och Restrepo (2018) att yrken och roller förändras i grunden. Det här mönstret förstärks även om organisationer har ett bra effektivt sätt att implementera tekniken. Verksamheter som aktivt omstrukturerar sina processer ofta kan lyckas skapa nya funktioner snarare än att minska sin personalstyrka.

Därför blir det tydligt att automatiseringens påverkan inte kan rakt av sägas att det är ett direkt hot om jobbförlust. Istället är det en ganska komplex omvandlingsprocess där teknisk utveckling, organisatoriska anpassningar och kompetensutveckling samspelar. Konsekvenserna av AI beror i hög grad på hur arbetsgivare väljer att integrera tekniken. Om det sker på effektivitet enbart eller om det också sker med en strategi för omställning, lärande och rollutveckling.

Nyare forskning av Marguerit (2025) utvecklar resonemanget genom att särskilja mellan automation AI och augmentation AI. Automation AI innebär att mänskliga arbetsuppgifter ersätts, främst inom låg och medelkvalificerade yrken som bygger på rutin och repetitiva processer. Detta ligger nära Frey och Osbornes (2017) tidigare prognoser om att just dessa typer av jobb är mest sårbara. Samtidigt visar Marguerit att augmentation AI, alltså när AI används för att förstärka och komplettera mänskliga färdigheter kan skapa nya roller och bidra till att arbetsuppgifter blir mer komplexa och kvalificerade. Det kan i vissa fall till och med leda till högre löner för yrkesgrupper med avancerad kompetens.

En viktig slutsats i studien är att effekterna av AI inte är enhetliga utan starkt beroende av hur tekniken implementeras och i vilken organisatorisk kontext den används. Däremot kan en ensidig satsning på automation AI leda till att nya arbetsuppgifter inte uppstår, vilket riskerar att förstärka arbetsmarknadens uppdelning. Sammantaget visar Marguerit (2025) att AI:s påverkan på arbetslivet inte bara handlar om tekniska möjligheter. Men även också om strategiska val kring organisation, utbildning och rollutveckling.

Intervjuerna bekräftar flera av dessa mönster men visar också viktiga skillnader mellan olika typer av AI och olika branscher. I kontorsmiljöer, som marknadsföringsintervjun, används främst generativ AI som stöd för kreativa och analytiska uppgifter. Här ligger förändringen nära Marguerits (2025) beskrivning av augmentation AI, där arbetsuppgifterna inte ersätts utan förstärks och leder till snabbare idéutveckling och mer kvalificerade beslut. I industrin däremot beskriver maskinoperatören och montören att AI främst finns integrerat i maskininlärningsbaserade övervakningssystem som upptäcker fel och optimerar produktionen. Här är automatiseringen mer fysisk och teknisk, vilket innebär att yrkesrollen förändrats från manuellt arbete till övervakning, felsökning och problemlösning vilket är ett tydligt exempel på Acemoglu och Restrepös (2018) "reinstatement effect".

Intervjun med butiksmedarbetaren visar ytterligare en variant där AI automatiserar administrativa delar som beställningar och lagerprognoser, medan det praktiska och kundnära arbetet förblir manuellt. Detta tyder på att automatiseringens påverkan är starkt kontextberoende och att helt olika arbetsmoment påverkas beroende på vilken typ av AI som

används. Samtidigt framgår det att ansvaret för att anpassa sig till förändringarna varierar mellan branscher: i kontorsarbete bygger utvecklingen ofta på individens egen lärandevilja, medan industrin kräver strukturerade systemrutiner och tekniker som stöd vid fel. Detta visar att automatiseringen inte bara förändrar arbetsuppgifter utan också roller, ansvarsfördelning och krav på organisatoriskt stöd.

4.2 Framväxten av nya yrkesroller och kompetenskrav

I takt med att AI teknik förändrar arbetsinnehållet uppstår inte bara nya uppgifter utan också nya förväntningar på individens kompetens och organisationens förmåga att anpassa sig. Där 3.1 visade att automatisering inte nödvändigtvis eliminerar jobb utan förändrar dem. Detta innebär att nya roller växer fram, roller där människans uppgift är mycket kring att tolka, övervaka och komplettera tekniken.

Forskningen från Dwivedi et al (2021) betonar att denna transformation kräver mer än teknisk förståelse. Det ställs nu krav på en kombinerad kompetens där analytiskt tänkande, kommunikation, samarbete och digital mognad integreras. AI systemen är inte helt självförklarande om hur dem fungerar utan det krävs personal som kan förstå logiken bakom algoritmerna och finnas där som en länk mellan teknik och verksamhet. Samt finnas där för att lösa problem när systemen inte fungerar som tänkt. Denna utveckling påverkar helt enkelt hur yrkesidentiteter formas. Där en administratör tidigare ansvarar för att utföra en sekventiell process så förväntas denna nu snarare att koordinera, övervaka och fatta beslut i samspel med ett automatiserat flöde. Rollen kan man säga blir mer av en "tolkare" än ett jobb där man tidigare vara "utförare" vilket kräver en annan typ av lärande samt självbild över sitt jobb. Det är inte bara vad man förändrar inom sitt yrke man behöver förstå men även förstå sin roll inom organisationen.

Mabungela (2023) tar upp kompetensförsörjningen som en central del av detta. Enligt Mabungela (2023) är en av de största riskerna att organisationen inför AI lösningar utan att man parallellt satsar på utbildning, stöd och förändringsledning. Resultatet kan därför bli ett glapp mellan teknikens möjligheter och medarbetarnas faktiska förmåga att hantera den. För att nya yrkesroller ska bli funktionella måste de inte bara vara tekniskt förankrade utan också organisatoriskt stöttade. Därför blir HR avdelningar, ledarskap, och interna utbildning bli en stor avgörande faktor. Införandet av AI inom ett företag innebär alltså inte bara att vissa jobb eller yrken förändras. Istället innebär det att hela kompetenslandskap görs om. Organisationer som vill lyckas i denna omställning behöver se till att inte bara införa teknik och sedan hoppas på det bästa. Utan man måste också aktivt arbeta med att omdefiniera roller, stötta medarbetare och att man inför långsiktiga strategier för kompetensutveckling som sträcker sig över enbart den tekniska utbildningen.

Palade och Carutasu (2021) stärker detta resonemang genom att visa att kompetensförändringar inte kan förstås isolerat till individen. Men måste även kopplas till organisationens strukturer. Palade och Carutasu framhåller att nya yrkesroller ofta misslyckas om de inte stöds av tydliga interna kommunikationsvägar och ett ledarskap som aktivt arbetar för att förklara syftet med förändringen. När organisationer skapar nya roller, exempelvis AI

koordinatorer eller dataanalytiker, krävs det en kultur där dessa roller integreras i helheten och inte lämnas som isolerade funktioner. Kompetensutveckling bör därmed ses som en del av en större strategi för organisatoriskt lärande där både individen och organisationen utvecklas i takt med tekniken. På så vis blir nya yrkesroller inte bara en följd av AI. Men även en möjlighet för organisationer att skapa mer flexibla, tvärfunktionella och innovativa arbetsmiljöer.

Koppling till intervjuerna visar att kompetensförändringarna tar sig olika uttryck beroende på AI-typ och bransch. I kontorsmiljö och marknadsföring använder respondenten främst generativ AI och beskriver hur rollen förändrats genom självstyrt lärande, vilket ligger nära Dwivedi et al. (2021) om att yrkesroller blir mer analytiska och kreativa. Här bär individen ett stort ansvar för att utveckla sin kompetens eftersom organisationen inte erbjuder strukturerad utbildning. I industrin framträder en helt annan bild: både maskinoperatören och montören beskriver att AI främst finns i form av automatiserade maskiner och robotik. Detta innebär inte att AI ersätter deras arbete, utan att arbetsuppgifterna skiftar mot övervakning och problemlösning, dett är ett tydligt exempel på augmentation AI. Samtidigt visar intervjuerna att organisationen inte tillhandahåller tillräcklig utbildning, vilket skapar det kompetensglapp som Mabungela (2023) varnar för.

I dagligvaruhandeln används AI i system för beställning och lagerstyrning, men utan att rollen formellt definieras om. Detta följer Palade och Carutasus (2021) resonemang om att kompetensförändringar riskerar att bli osynliga om organisationen inte aktivt kommunicerar och stödjer dem. Läraren beskriver generativ AI som ett frivilligt stöd snarare än ett krav, vilket visar att kompetensutvecklingen här är mer individuell och pedagogiskt förankrad.

Sammantaget visar intervjuerna att kompetenskraven inte formas enhetligt, utan varierar beroende på AI-typ, organisatoriskt stöd och arbetsmiljö. I branscher där AI implementeras strukturellt (exempelvis industri) blir kompetensutveckling ett organisatoriskt ansvar. I branscher där AI används mer individuellt (kontor, skola) blir utvecklingen istället ett personligt ansvar. Detta bekräftar forskningens bild av att nya yrkesroller växer fram, men visar också att omställningen sker ojämnt och ofta utan tydlig styrning från ledningen.

4.3 Etiska och organisatoriska konsekvenser

Medan tidigare avsnitt har haft ett mer fokus på hur AI förändrar arbetsuppgifter och kompetensbehov visar också resultaten på att det finns etiska och organisatoriska utmaningar. Det handlar inte bara om teknisk funktionalitet utan också om hur beslut fattas, hur ansvar fördelas och hur rättvisa upprätthålls i arbetslivet.

En stor central fråga rör bristen som kan finnas inom ett AI systems transparens kring beslutsfattande. När algoritmer används i exempelvis en rekryteringsprocess eller schemaläggning kan och blir beslutsgrunderna ofta oklara. Jovanovic (2024) betonar behovet av att man behöver förklara AI där användaren kan förstå men även ifrågasätta besluten, något som är egentligen avgörande för att kunna skapa tillit och rättssäkerhet kring arbetet. Ansvarsfördelning kan också bli problematiskt kring vems ansvar det gäller. Om exempelvis ett AI system leder till ett felaktigt beslut är det sällan tydligt vem som bär ansvaret,

exempelvis om det är utvecklaren eller användaren. Detta kan skapa en form av organisatoriskt osäkerhet. Mabungela (2023) lyfter detta och gör det tydligt att sådana otydligheter är inte bara dåligt för strukturen men för hela arbetsmiljön och en arbetares psykologiska trygghet också.

Även risken för att bias uppstår är en stor risk. AI system tränas som sagt med historisk data med mönster som inte alltid är rätt vilket kan skapa snedvridningar. Exempelvis kan rekryteringssystem oavsiktligt diskriminerade baserat på tidigare mönster den lärt sig. Därför krävs det att tekniska lösningar och att man följer ett aktivt etiskt ansvar inom organisationen för att undvika denna risk (Dwivedi et al., 2021). Slutligen så visar då resultaten att dessa utmaningar kräver mer än bara bra teknisk kompetens. Utan organisationer behöver även policyer, utbildning och stödstrukturer kring detta. Informatikens perspektiv är centralt för att förstå hur teknik samspelar med organisationen och arbetsliv över tid. För att AI ska kunna vara hållbart krävs det alltså att man förhåller sig till att också vara socialt ansvarsfull.

Nguyen & Elbanna (2025) presenterar att framgångsrik integration av AI inte enbart handlar om tekniska lösningar. Utan om hur tekniken vävs in i organisationens strukturer, rutiner och kultur. Deras studie visar att organisationer som kombinerar AI med tydliga policyer, ansvarsfördelning och kompetensutveckling inte bara får bättre resultat utan även undviker många av de organisatoriska typiska riskerna. Ett viktigt inslag är att AI bör förstås som en del av ett större informationssystem istället för som ett fristående verktyg. På så sätt kan AI fungera som ett stöd för beslutsfattande, snarare än som en svart låda som ersätter mänskliga bedömningar.

Forskarna betonar också vikten av att skapa en organisationskultur som uppmuntrar lärande och kritisk reflektion. Om medarbetare ges möjlighet att förstå och ifrågasätta AI systemen ökar sannolikheten för att tekniken används på ett sätt som är både etiskt och långsiktigt hållbart. Detta ligger i linje med flera av intervju svaren i vår studie, där respondenterna pekade på bristen av utbildning och riktlinjer som ett av de största hindren för en effektiv användning av AI. Nguyen & Elbanna menar därför att det är just samspelet mellan teknik, människor och organisation som avgör om AI kan bidra till ökad effektivitet och innovation, eller om det istället riskerar att skapa nya former av otrygghet och organisatoriska barriärer.

Intervjuerna visar tydligt att de etiska och organisatoriska utmaningar som forskningen beskriver upplevs i praktiken men på olika sätt beroende på bransch. I både industrin och dagligvaruhandeln beskriver respondenterna att AI system ibland larmar utan tydliga skäl, vilket skapar stress och osäkerhet. Detta kan kopplas direkt till Jovanovics (2024) krav på förklarbar AI där bristande insyn i hur systemen arbetar leder till frustration och sänkt tillit. Maskinoperatören och montören beskriver att de inte alltid förstår varför AI fatta vissa beslut, vilket bekräftar Mabungelas (2023) påstående om att otydlig ansvarsfördelning och låg transparens påverkar den psykologiska tryggheten negativt.

Respondenterna i både marknadsföring och skola beskriver dessutom att de saknar utbildning och riktlinjer vilket skapar osäkerhet kring vad som är ”rätt” användning av AI. Detta speglar

Nguyen & Elbannas (2025) slutsats att organisationer som inte erbjuder stöd riskerar att tekniken används inkonsekvent eller endast av de individer som själva tar initiativ. I dessa fall blir etik inte en organisatorisk fråga. Utan istället en individuell bedömning som kan skapa skillnader i hur AI används och vilka risker som uppstår.

Samtidigt visar intervjuerna att ingen av respondenterna upplever AI som ett direkt hot mot deras jobb utan snarare som något som kräver mänsklig kontroll. Detta ligger nära forskningens resonemang om att AI bör ses som en del av ett större informationssystem där mänskligt omdöme fortfarande är centralt. De industriella respondenterna beskriver hur AI ibland skapar fler problem än det löser när något går fel vilket bekräftar att ansvar och kontroll fortfarande ligger hos människan och inte tekniken själv.

Sammanfattningsvis visar intervjuerna att de etiska och organisatoriska utmaningarna inte främst handlar om teknikens kapacitet, utan om bristande förklarbarhet, otydliga riktlinjer och begränsat stöd från organisationen. Detta stärker litteraturens bild av att ansvarsfull AI inte kan uppnås utan tydliga strukturer, utbildning och en kultur som uppmuntrar kritisk reflektion och delaktighet.

4.4 Intervjuer i praktiken

För att komplettera litteraturstudien har fem intervjuer genomförts med personer från olika branscher: marknadsföring (kontorsarbete), industri (maskinoperatör och montör på Volvo), dagligvaruhandel (butiksmedarbetare) samt utbildningssektorn (mellanstadielärare).

Sammanställning av intervjuerna

Intervju 1 (marknadsföring/office work) AI används aktivt i vardagen ofta som stöd.

Intervju 2 (maskinoperatör/industri) AI är mer ”osynligt” i bakgrunden och påverkar inte rutinerna lika tydligt.

Intervju 3 (butiksmedarbetare/dagligvaruhandel) AI används inom lager och beställningar men det praktiska arbetet i butik kräver fortfarande mänsklig anpassning.

Intervju 4 (mellanstadielärare/skola) AI testas i mindre skala, främst för materialskapande, men läraren framhålls som fortsatt central.

Intervju 5 (montör/Volvo industri) AI finns i robotar som automatiserar delar av produktionen. Arbetet har blivit mindre fysiskt men mer inriktat på övervakning och problemlösning.

Likheter

Samtliga respondenter beskriver AI som ett stöd som kan förenkla arbetet och bidra till effektivitet. En gemensam nämnare är också att mänsklig närvaro och kontroll framstår som nödvändig, oavsett bransch.

Skillnader

I kontorsarbete används AI direkt i arbetsuppgifter, medan AI i industrin främst är integrerat i maskiner. Inom dagligvaruhandeln är användningen kopplad till administrativa processer, och i skolan är det mer av ett pedagogiskt hjälpmedel. Montören från Volvo beskriver en tydlig förändring i yrkesrollen där arbetsuppgifter flyttats från mindre manuellt arbete till mer tekniskt ansvar.

Branschspecifika drag

Industri: Automatisering och robotar minskar fysisk belastning men gör arbetet mer beroende av teknisk kompetens.

Handel: Effektivare beställningar och lager, men kundmötet är fortsatt mänskligt.

Skola: AI är ett komplement, inte en ersättare.

Marknadsföring: AI används kreativt och analytiskt, men bidrar också till press.

Montör: En form av omvandling av rollen från fysisk till teknisk.

Analysen av intervjuerna visar flera mönster som både bekräftar och nyanserar den tidigare forskningen. Ett tydligt resultat är att graden av automatisering påverkar upplevelsen av AI i olika branscher. I marknadsföring används AI som ett generativt stöd där arbetet blir mer kreativt och snabbare och detta ligger nära Brynjolfsson, Li & Raymonds (2025) beskrivning av hur generativ AI kan fungera som ett lärande- och produktivitetensverktyg. I industrin däremot upplevs AI mer som automation AI där tekniken är integrerad i maskiner och styr produktionsprocesser utan att operatören direkt interagerar med algoritmerna. Detta speglar Marguerits (2025) distinktion mellan automation AI och augmentation AI där industriarbetarna främst möter automation AI medan kontorsarbetaren främst möter augmentation AI.

Skillnaderna mellan branscherna kan även förklaras genom Acemoglu och Restrepos (2018) begrepp displacement effect och reinstatement effect som nämnt innan. I industrin ser montören att delar av det fysiska arbetet försvunnit (displacement) men samtidigt har ett nytt behov av teknisk överblick uppstått (reinstatement). I skolan syns däremot nästan ingen displacement-effect. AI fungerar istället som ett verktyg för att skapa variation och material, något som inte förändrar kärnuppgiften utan endast kompletterar den på ett positivt sätt.

Intervjuerna bekräftar också forskningen om kompetensförändringar. På alla arbetsplatser nämns att utbildning saknas eller är begränsad vilket stämmer överens med Mabungelas (2023) och Dwivedi et al. (2021). Både maskinoperatören, läraren och marknadsföraren beskriver att de själva tvingats "lista ut" eller experimentera med AI. Detta skapar variation i hur tekniken används och detta visar att organisationsnivån, inte tekniken i sig som är den största flaskhalsen för utveckling.

Även etiska och organisatoriska aspekter framträder tydligt. Industriarbetarna beskriver stress när systemen larmar utan tydlig förklaring som kan kopplas till Jovanovics (2024) krav på förklarbar AI. Butiksmedarbetaren och läraren pekar på att AI ofta saknar förståelse för kontext vilket gör att mänsklig bedömning fortsatt är en central och viktig del. Detta stödjer Nguyen & Elbannas (2025) slutsats att AI måste integreras i organisationens kultur och strukturer för att fungera långsiktigt.

Sammanfattningsvis visar intervjuerna att AI:s påverkan varierar kraftigt beroende på bransch och typ av teknik men att ett genomgående mönster är att mänsklig kompetens, tolkning och ansvar fortfarande är nödvändiga. Intervjuerna stärker därför teorins bild av att AI inte ersätter arbete i första hand, utan omformar det och att organisationens förmåga att stödja denna omställning är avgörande för hur tekniken upplevs i praktiken.

5. Diskussion

Resultaten från de fem intervjuerna visar tydligt att AI påverkar arbetslivet på olika sätt beroende på bransch men samtidigt går det att urskilja flera gemensamma mönster. Precis som litteraturen beskriver (Acemoglu & Restrepo, 2018; Bessen, 2018) framträder bilden av att AI inte främst ersätter människor, utan snarare förändrar och omfördelar arbetsuppgifter. I marknadsföring används AI exempelvis för att skapa textutkast och bildmaterial. Men det mänskliga ansvaret ligger fortfarande i att avgöra kvalitet och relevans. Intervju 1 med en marknadsföringsansvarig uttryckte det så här: *”Jag använder det för att snabbt få fram olika idéer på budskap och bilder som jag sen kan bygga vidare på. Det sparar tid och hjälper mig att komma igång, men jag gör alltid om saker så att det verkligen passar vår stil.”*. Även i handeln märks samma logik. AI kan hantera beställningar och lager men personalen behöver fortfarande fatta beslut och möta kunder. Detta ligger nära Bessens (2018) teori om partiell automatisering där teknik fungerar som stöd snarare än helt ersätta personen i sig.

Utifrån analyskapitlet blir det också tydligt att olika typer av AI ger olika konsekvenser för ansvar och kompetens. I marknadsföring och skola handlar det främst om generativ och stödjande AI där medarbetarna själva driver sitt lärande, vilket ligger nära Marguerits (2025) beskrivning av augmentation AI. I industrin och delar av handeln är det istället mer fråga om maskininlärningsbaserade system, automation och robotik som påverkar produktionsflöden. Här krävs organisatoriska förändringar, formell utbildning och tekniskt stöd, vilket stämmer med Acemoglu och Restrepos (2018) och Nguyen & Elbannas (2025) betoning av verksamhetsförändring och styrning. Detta mönster förstärker Mabungelas (2023) poäng om att ansvaret för omställningen inte kan läggas enbart på individen, särskilt när AI är djupt inbyggd i processer och system.

En viktig följd av AI är att arbetsroller ändras, ibland mer än vad forskningen brukar beskriva. Respondenter inom industrin beskriver att AI och robotar tagit över delar av det fysiska arbetet vilket har minskat vissa delar av belastningen men samtidigt ökat behovet av teknisk kompetens för att övervaka och hantera systemen. Detta bekräftar Dwivedi et al. (2021) som framhåller att AI skapar krav på nya hybridkompetenser. Även läraren i intervjun uttrycker liknande tankar. AI kan generera material men det är pedagogen som måste avgöra kvaliteten och anpassa det till eleverna. Här syns en tydlig parallell till Nguyen & Elbanna (2025) som betonar att AI:s värde i organisationer ofta hänger på ledningens förmåga att integrera tekniken på ett sätt som stärker mänskligt omdöme, snarare än att ersätta det.

Kompetensutveckling framträder som en av de största utmaningarna i materialet. Flera respondenter upplever att de fått litet eller inget stöd för att utveckla sin egna AI kompetens. Istället har man i hög grad lärt sig själva genom att utforska själva. Detta passar till vad Mabungela (2023) presenterar i sin artikel som menar att tekniken ofta införs snabbare än organisationernas förmåga att utbilda och stötta personalen. Det framgår särskilt i industrin, där personalen ibland förväntas hantera maskiner som styrs av AI utan att förstå logiken bakom besluten. Detta riskerar att skapa en kompetensklyfta mellan dem som utvecklar systemen och dem som arbetar med dem dagligen.

Skillnaderna mellan branscherna blir också tydliga här. I marknadsföring och skola kan enskilda individer snabbare ta till sig AI verktygen medan personerna i industri och handel är mer beroende av kollektiva utbildningsinsatser. En marknadsförare kan exempelvis själv prova en ny text generator medan en montör behöver anpassad utbildning för att förstå hur en robot fungerar i produktionslinan. Detta gör att organisationer måste anpassa sitt stöd efter branschens förutsättningar. Om de inte lyckas med detta riskerar AI att bli en källa till frustration och stress. Här syns en tydlig koppling till Nguyen & Elbannas (2025) resonemang om organisatoriskt lärande där både individuella initiativ och kollektiva strukturer behöver stödjas.

Samtidigt är det tydligt att AI inte påverkar roller jämnt ens inom samma organisation. På Volvo kan exempelvis en maskinoperatör uppleva att AI är nästan osynligt eftersom det är inbyggt i maskinerna medan en montör tydligt märker att arbetsuppgifterna förändrats. Det innebär att AI:s närvaro ofta blir beroende av arbetsuppgiften. Vissa ser tekniken som en naturlig del av infrastrukturen. Sen finns det andra som bemöter den dagligen i sitt arbete. Detta illustrerar Bessens (2018) poäng om partiell automatisering. Tekniken ersätter inte hela yrkesgrupper utan förändrar arbetsinnehållet olika beroende på uppgiften. På detta sätt kan det inom samma fabrik uppstå parallella verkligheter, vissa roller blir mer övervakande och problemlösande medan andra förblir relativt oförändrade. Här stämmer också Brynjolfsson, Li och Raymonds (2025) resultat väl, produktivitetsvinster uppstår inte automatiskt utan kräver både kompetens och organisatorisk omställning. Om företaget inte aktivt arbetar med att omfördela ansvar och utbilda sin personal riskerar man att skapa en klyfta mellan dem som får större kontroll över AI systemen och dem som fortsätter arbeta på traditionellt sätt. På sikt kan det leda till nya hierarkier i arbetslivet där tillgång till kunskap om tekniken kan bli väldigt viktig.

Produktivetsfrågan blir därmed central och fungerar nästan som en nyckel för att förstå AI:s roll i arbetslivet. I marknadsföring och kontorsarbete upplever respondenter att AI kan spara tid genom att snabbt generera förslag på material eller analyser, vilket frigör tid till mer strategiska uppgifter. Detta visar att AI:s bidrag främst ligger i att effektivisera rutinuppgifter, snarare än att ersätta de mer kvalificerade delarna. I industrin är dock AI mer dolt i maskiner och processer. Här blir effekterna istället starkt beroende av att personalen förstår systemen och kan ingripa när något går fel. När ett system fallerar kan vinsten snabbt förvandlas till förlust eftersom det kräver manuellt arbete att korrigera processen. Detta stärker Brynjolfsson, Li & Raymond (2025) slutsats att AI:s potential endast frigörs när tekniken kombineras med nya arbetsmetoder och investeringar i kompetens. Samtidigt framgår det av intervjuerna att upplevelsen av produktivitetsvinster varierar kraftigt beroende på användningsområde. I vissa fall talar respondenterna om tydliga tidsbesparingar medan andra snarare upplever ökad arbetsbörda genom kravet på ständig kontroll. Här finns en intressant spänning mellan teorins förväntningar och praktiska erfarenheter att AI kan skapa utrymme för innovation. Men också nya problemområden om arbetsprocesserna inte anpassas i takt med tekniken.

De etiska aspekterna framträder också tydligt. Även om de uttrycks på olika sätt. Marknadsförings respondenten nämnde att AI ibland producerar material som inte passar målgruppen: *”AI är ett superbra verktyg för att komma igång och testa idéer, men det blir inte alltid helt rätt. Ibland föreslår det saker som känns lite fel eller som inte passar vår målgrupp. Ibland förstår den inte riktigt vad jag är ute efter.”*. Inom skolan betonade läraren snarare behovet av att själv ta ansvar för att granska och anpassa AI genererat material till eleverna eftersom tekniken inte kan avgöra relevans och pedagogiska behov på egen hand. Detta ligger i linje med Palade och Carutasu (2021) som understryker vikten av att AI bör användas ansvarsfullt och med hänsyn till både etiska principer och organisatoriska mål. Här kan även frågan om autonomi och arbetsmiljö kopplas in när tekniken tar över fler uppgifter kan det samtidigt öka pressen på människor att prestera bättre eller anpassa sig till nya system. Marguerit (2025) pekar på att organisationer ofta ser AI som ett verktyg för effektivisering men riskerar att förbise de långsiktiga konsekvenserna för arbetstagarnas välmående.

En annan central fråga rör transparens och förklarbarhet. Även om respondenterna inte alltid kunde sätta ord på det så fanns en tydlig underliggande osäkerhet kring vad AI egentligen ”gör” i bakgrunden. Särskilt i industrin, där systemen är inbyggda i maskiner så upplevdes tekniken ibland som svår att förstå eller överblicka. Istället fanns det tekniker för det. Detta är nära kopplat till Jovanovic (2024). Jovanovic betonar att AI system inte får vara svåra att förstå. När anställda måste lita på system de inte riktigt begriper kan både motivation och arbetsglädje minska. Därför blir arbetsgivarens roll viktig, inte bara att införa AI utan också att ge förklaringar, insyn och utbildning för att skapa tillit som kommer höja arbetsmoral.

Ett mer långsiktigt perspektiv är också relevant. På kort sikt kan AI öka produktiviteten, minska arbetsbördan och ge nya möjligheter. Men på längre sikt krävs en diskussion om hur roller och arbetsmiljö utvecklas. I intervjuerna framgår en viss osäkerhet om framtiden, flera respondenter uttrycker både nyfikenhet och oro. En respondent sa: *”Ja, alltså lite oro finns ju. Man ser ju redan hur mycket som har försvunnit till robotarna. Men jag tror ändå vi alltid kommer behövas.”*. Detta speglar den spänning som litteraturen lyfter mellan teknikoptimism och teknik skepsis (Acemoglu & Restrepo, 2018).

Sammantaget pekar både intervjuerna och litteraturen på att AI varken är en ren avlastning eller ett rakt hot i sig. Istället är det en teknik som kräver medveten implementering på rätt sätt. Resultaten visar att AI:s effekter varierar mellan branscher. Men också mellan olika roller i samma organisation. Den gemensamma slutsatsen är att mänsklig kompetens fortsatt är avgörande för att tolka, övervaka och ifrågasätta teknikens resultat. Det gäller såväl i marknadsföring, där kreativt omdöme styr hur AI material används men även i industrin där teknisk förståelse krävs för att kunna ingripa när systemen brister.

För att lyckas måste organisationer som Nguyen & Elbanna (2025) betonar att AI som en del av en bredare förändringsprocess där utbildning, delaktighet och etik ges samma tyngd som tekniska lösningar. Brynjolfsson, Li och Raymond (2025) understryker att produktivitetsvinster inte uppstår automatiskt, utan först när tekniken kombineras med nya

arbetsmetoder. Detta framträder också i intervjuerna där flera respondenter pekade på att AI sparar tid men samtidigt ställer högre krav på omdöme och förståelse.

De etiska dimensionerna blir också avgörande. Respondenter inom både skola och marknadsföring betonade att integritet och ansvar måste vägas mot effektivitet. Detta ligger nära vad Palade och Carutasu (2021) framhåller vikten av att AI används på ett transparent och ansvarsfullt sätt. Samtidigt lyfter Marguerit (2025) att organisationer riskerar att förbise de långsiktiga konsekvenserna för anställdas välmående och autonomi om tekniken reduceras till en fråga om effektivisering.

5.1 Slutsatser

Syftet med denna studie var att undersöka hur artificiell intelligens (AI) påverkar arbetslivet utifrån tre centrala aspekter: automatisering av arbetsuppgifter, framväxten av nya kompetenskrav samt de etiska och organisatoriska konsekvenser som följer av teknik införandet. Genom att kombinera en bred litteraturstudie med fem intervjuer från olika branscher har studien kunnat belysa både generella mönster och mer branschspecifika uttryck för AI:s påverkan.

Ett av de viktigaste resultaten är att AI inte bör förstås som en teknik som primärt ersätter arbetskraft utan som en omformande kraft som förändrar arbetsuppgifternas innehåll och fördelning. Litteraturen beskriver denna förändring genom modeller som displacement och reinstatement-effekter (Acemoglu & Restrepo, 2018) vilket innebär att vissa uppgifter försvinner samtidigt som nya uppstår. Intervjuerna bekräftar detta tydligt som till exempel automatiserade beställningssystem i handeln och robotik i industrin ersätter delar av det manuella arbetet. Men skapar samtidigt nya uppgifter kopplade till övervakning, felsökning och teknisk problemlösning. Detta visar att AI snarare transformerar yrkesroller än ersätter dem vilket ligger nära Bessens (2018) teori om partiell automatisering.

En central slutsats är att olika typer av AI ger helt olika organisatoriska konsekvenser. Studien visar att generativ AI, automation AI och robotik inte påverkar arbetets struktur på samma sätt.

- Generativ AI, som används i marknadsföring och skola förstärker snarare det kreativa och analytiska arbetet än ersätter det. Här krävs framför allt individuell kompetensutveckling och vilja att experimentera.
- Automation AI, som maskinlärningsbaserade övervakningssystem i industrin, förändrar arbetsprocesserna mer grundläggande och kräver organisatorisk förändring, utbildning och nya rutiner.
- Robotik, som montören i industrin beskriver omformar arbetsmiljön fysiskt och tekniskt, vilket kräver både tekniskt kunnande och en annan förståelse för ansvarsfördelning.

Detta visar att AI inte kan behandlas som ett enhetligt fenomen. Det är först när olika typer av AI skiljs åt som arbetslivets förändringar framträder tydligt. Detta är ett mönster som framkom först genom empirin och därför utgör ett viktigt kunskapsbidrag, något som inte hade varit möjligt genom litteraturstudien ensam i sig.

Kompetensutveckling framstår som en av de mest avgörande faktorerna för om AI implementeras framgångsrikt eller skapar nya problem. Litteraturen betonar att hybridkompetenser behövs (Dwivedi et al., 2021) men intervjuerna visar att ansvaret för kompetensutveckling fördelas ojämnt mellan individer och organisationer. I kontorsmiljö sker utvecklingen främst genom självstyrt lärande medan industri och handel kräver strukturerade utbildningsinsatser som ofta saknas. Detta bekräftar Mabungelas (2023) varning om att tekniken införs snabbare än organisationerna hinner utbilda sin personal. Resultatet blir ett kompetensglapp som inte beror på tekniken i sig utan på organisationens oförmåga att skapa stödjande strukturer och bristande upplägg.

De etiska och organisatoriska konsekvenserna visar sig också vara starkt knutna till graden av transparens, ansvarsfördelning och stöd från ledningen. Litteraturen lyfter risker för bias, bristande förklarbarhet och otydliga ansvarsförhållanden (Jovanović, 2024; Dwivedi et al., 2021) och intervjuerna ger konkreta exempel där AI-system fattar beslut utan synlig logik, vilket skapar frustration, stress och minskad tillit för arbetarna. Detta gäller särskilt i industrin där tekniken ofta är inbyggd i maskiner och därför upplevs som svår att förstå. Studien visar därmed att tekniska risker förstärks när organisatoriska stödstrukturer saknas. En koppling som är central för informatikens syn på sociotekniska system.

Metodreflektion och teoretisk empirisk integration

Studiens deduktiva ansats innebar att teorin strukturerade analysen men resultaten visar också att empirin inte enbart användes för att illustrera teori. Intervjuerna bidrog med nya insikter som utvecklade teorins resonemang, exempelvis:

- Att olika AI-typer skapar olika kompetenskrav och ansvarsnivåer,
- Att organisatoriskt stöd är en mer avgörande faktor än litteraturen ofta antyder,
- Att skillnader inom samma organisation (till exempel mellan montör och maskinoperatör) kan vara större än skillnader mellan branscher.

Detta visar att empirin haft en självständig analytisk roll vilket stärker studiens validitet. Samtidigt är det en begränsning att empirin är relativt omfattningsmässigt liten, vilket innebär att resultaten främst ska förstås som tendenser. En bredare datainsamling hade möjliggjort mer generaliserade slutsatser och ytterligare mönster.

Övergripande slutsats

Studien visar att AI:s påverkan på arbetslivet inte främst bestäms av tekniken i sig, utan av hur organisationer väljer att förstå, implementera och stödja den över tid. Resultaten understryker att AI inte är en isolerad teknologisk innovation utan en del av en bredare socioteknisk förändringsprocess där människa, organisation och teknik är ömsesidigt beroende. När AI införs utan strukturer, utbildning och tydliga roller skapas osäkerhet,

ojämlikhet och stress, något som särskilt framträder i branscher där kompetensutvecklingen lämnas åt individen, exempelvis vid användning av generativ AI. Samtidigt visar studien att när AI integreras i organisatoriska strategier, med stöd i ansvarsfördelning, etiska riktlinjer och kontinuerlig kompetensutveckling, kan tekniken fungera som en kraftfull möjliggörare för innovation, kvalitet och nya sätt att arbeta.

Sammantaget visar studien att AI inte ersätter arbete, utan den omformar det. Arbetsuppgifter förändras, nya roller uppstår och krav på mänskligt omdöme, tolkning och kritiskt tänkande blir viktigare än någonsin. Hur väl arbetslivet lyckas dra nytta av AI beror därför inte på algoritmernas kapacitet, utan på organisationers förmåga att skapa hållbara strukturer där teknik och människa utvecklas tillsammans. Det är i detta samspel mellan tekniska möjligheter och mänsklig kompetens som AI:s faktiska roll i framtidens arbetsliv avgörs.

Referenser

Acemoglu, D. & Restrepo, P. (2018). *Artificial Intelligence, Automation and Work*. NBER Working Paper No. 24196. National Bureau of Economic Research. <https://doi.org/10.3386/w24196>

Almega. (2024). Jobb som ersätts av AI och jobb som kompletteras. Tillgänglig på: <https://www.almega.se/2025/04/ny-rapport-jobb-som-ersatts-av-ai-och-jobb-som-kompletteras/> (Hämtad: 11 maj 2025).

Bessen, J.E. (2018). *AI and Jobs: The Role of Demand*. NBER Working Paper No. 24235. National Bureau of Economic Research. <https://doi.org/10.3386/w24235>

Brynjolfsson, E., Li, D. & Raymond, L., (2025) *Generative AI at Work*, *The Quarterly Journal of Economics*, Volume 140, Issue 2, Pages 889-942, <https://doi.org/10.1093/qje/qjae044>

Dwivedi, Y.K. et al. (2021). *Artificial Intelligence (AI): Multidisciplinary perspectives on emerging challenges, opportunities, and agenda for research, practice and policy*. *International Journal of Information Management*, 57, 101994. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.08.002>

Frey, C.B. & Osborne, M.A. (2017). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? *Technological Forecasting and Social Change*, 114, 254-280. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>

Goldkuhl, G. (2012). Pragmatism vs interpretivism in qualitative information systems research. *European Journal of Information Systems*, 21(2), 135-146. <https://doi.org/10.1057/ejis.2011.54>

Jovanović, M. (2024). The ethical implications of artificial intelligence in the workplace: Bias, discrimination, and transparency. *International Conference "Actual Economy: Local Solutions for Global Challenges"*, 188-190. <https://confereces.com/index.php/journal/article/view/328> (Hämtad: 12 maj 2025).

Mabungela, M. (2023). Artificial Intelligence (AI) and automation in the world of work: A threat to employees? *Research in Social Sciences and Technology*, 8(4), 135-146. <https://doi.org/10.46303/ressat.2023.37>

Marguerit, D. (2025). Artificial intelligence and the future of work: Job transformation and skill requirements. *arXiv preprint*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2503.19159>

Nguyen, B. & Elbanna, S. (2025). Artificial intelligence and human collaboration: The augmentation versus replacement debate. *Information Systems Frontiers*. <https://doi.org/10.1007/s10796-025-10591-5>

Okoli, C. (2015). A guide to conducting a standalone systematic literature review. *Communications of the Association for Information Systems*, 37(1), 879-910.

Palade, M. & Carutasu, G. (2021). Organizational readiness for artificial intelligence adoption. *Scientific Bulletin of the Politehnica University of Timisoara - Transactions on Engineering and Management*, 7(1-2), 30-36.

Patton, M.Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Recker, J. (2013). *Scientific Research in Information Systems (Progress in IS)*. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk samhällsvetenskaplig forskning*. Vetenskapsrådet.

Bilagor

Bilaga 1: Intervjufrågor

Frågorna nedan användes som utgångspunkt för intervjuerna. Fråga 5 anpassades beroende på respondentens arbetsområde.

Fråga 1: Hur använder du AI i ditt dagliga arbete?

Fråga 2: Har AI förändrat din yrkesroll på något sätt?

Fråga 3: Vilken roll spelar AI som stöd samt vilka utmaningar ser du?

Fråga 4: Har du fått någon utbildning eller stöd kring AI på arbetsplatsen?

Fråga 5: Hur ser du på AIs roll i framtidens marknadsföring?

Fråga 5: Hur ser du på AIs roll i framtidens industri?

Fråga 5: Hur ser du på AIs roll i framtidens handel?

Fråga 5: Hur ser du på AI:s roll i framtidens undervisning?

Fråga 5: Hur ser du på AI:s roll i framtidens arbetsliv och industri?

Fråga 6: Skapar AI någon stress eller oro i ditt arbete?

Fråga 7: Är du rädd för att bli ersatt av AI?



HÖGSKOLAN
I BORÅS