IMPLEMENTERING AV AI-BASERADE INFORMATIONSSYSTEM I EN MINDRE KOMMUNAL VERKSAMHET

– EN KVALITATIV STUDIE OM HUR IMPLEMENTERINGSPROCESSEN PÅVERKAR ANVÄNDARENS ACCEPTANS I EN MINDRE KOMMUNAL VERKSAMHET

Kandidatuppsats i Informatik

Adrian Buchholz
Elsa Rudmyr

2026KANI17

HÖGSKOLAN
I BORÅS

Svensk titel: Implementering av AI-baserade informationssystem i en mindre kommunal verksamhet

Engelsk titel: Implementation of AI-based information systems in a smaller municipal organisation

Utgivningsår: 2026

Författare: Adrian Buchholz & Elsa Rudmyr

Handledare: Antonios Tsertsidis

Abstract

The rapid development of artificial intelligence (AI) has created new opportunities for organizations to streamline their operations. For smaller municipal organizations, however, implementing AI-based information systems poses particular challenges that arise from limited resources and vulnerable skills supply. Established acceptance models such as the Technology Acceptance Model (TAM) and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) provide important insights into the factors that shape user acceptance, but do not fully capture the role of the implementation process in organizational contexts.

This study examines how the implementation process of AI-based information systems affects user acceptance in a smaller municipal organization. The study was conducted as a qualitative case study in a Swedish municipality, named Kommun X, where seven semi-structured interviews were conducted within several administrations, of which five respondents were from management level and two from user level.

The results show that the implementation process affects user acceptance, but in a more complex way than already established models predict. A structured process with clear communication, relevant training and active employee engagement creates better conditions for broad and equal acceptance. At the same time, the study identifies shadow IT as a pervasive phenomenon, indicating that acceptance can also occur independently of formal implementation processes driven by individual interest and AI self-efficacy. The lack of a municipality-wide AI strategy appears as a central structural challenge that affects the conditions for sustainable implementation.

The study is essentially a continuation of previous research but contributes empirically by highlighting the informal dimension of AI adoption and the role of shadow IT in user acceptance, aspects that established acceptance models do not fully capture. This study is written in Swedish.

Keywords: Artificial Intelligence (AI), Large Language Models (LLM), Technology Acceptance, Implementation Process, Municipal Organisation, User Acceptance

Sammanfattning

Den snabba utvecklingen av artificiell intelligens (AI) har skapat nya möjligheter för organisationer att effektivisera sin verksamhet. För mindre kommunala organisationer innebär dock implementering av AI-baserade informationssystem särskilda utmaningar som kommer till följd av begränsade resurser och sårbar kompetensförsörjning. Etablerade acceptansmodeller såsom Technology Acceptance Model (TAM) och Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) ger viktiga insikter om de faktorer som formar användaracceptans, men fångar inte fullt ut implementeringsprocessens roll i organisatoriska sammanhang.

Denna studie undersöker hur implementeringsprocessen av AI-baserade informationssystem påverkar användares acceptans i en mindre kommunal organisation. Studien genomfördes som en kvalitativ fallstudie i en svensk kommun, benämnd Kommun X, där sju semistrukturerade intervjuer genomfördes inom flera förvaltningar varav fem respondenter var från ledningsnivå och två från användarnivå.

Resultaten visar att implementeringsprocessen påverkar användaracceptansen, men på ett mer komplext sätt än vad redan etablerade modeller förutsäger. En strukturerad process med tydlig kommunikation, relevant utbildning och aktivt medarbetarengagemang skapar bättre förutsättningar för en bred och likvärdig acceptans. Samtidigt identifierar studien skugganvändning som ett genomgående fenomen, vilket indikerar att acceptans även kan uppstå oberoende av formella implementeringsprocesser drivet av individuellt intresse och AI-self-efficacy. Avsaknaden av en kommunövergripande AI-strategi framstår som en central strukturell utmaning som påverkar förutsättningarna för en hållbar implementering.

Studien är i huvudsak en fortsättning på tidigare forskning men bidrar empiriskt genom att belysa den informella dimensionen av AI-adoption och skugganvändningens roll i användaracceptans, aspekter som etablerade acceptansmodeller inte fullt ut fångar.

Nyckelord: Artificiell Intelligens, Stora Språkmodeller, Teknikacceptans, Implementeringsprocess, Kommunal Organisation, Användaracceptans

Innehållsförteckning

1 Inledning ..... - 3 -
1.1 Bakgrund ..... - 3 -
1.2 Forskningsöversikt ..... - 4 -
1.3 Problemdiskussion ..... - 6 -
1.4 Problemformulering ..... - 7 -
1.5 Syfte och forskningsfråga ..... - 8 -
1.6 Målgrupp för arbetet ..... - 8 -
2 Metod ..... - 9 -
2.1 Forskningsstrategi ..... - 9 -
2.2 Forskningsmetod ..... - 10 -
2.3 Urval av respondenter ..... - 11 -
2.4 Datainsamling ..... - 12 -
2.4.1 Litteratursökning ..... - 12 -
2.4.2 Intervjuer ..... - 12 -
2.5 Dataanalys ..... - 13 -
2.6 Kriterier för interpretativ forskning ..... - 14 -
2.7 Metodreflektion ..... - 15 -
2.8 Etiska överväganden ..... - 16 -
3 Litteraturöversikt ..... - 17 -
3.1 Artificiell Intelligens och Large Language Models (LLM) ..... - 17 -
3.2 Acceptans av informationssystem ..... - 17 -
3.3 Technology Acceptance Model (TAM) ..... - 17 -
3.3.1 Upplevd nytta (Perceived Usefulness) ..... - 18 -
3.3.2 Upplevd användarvänlighet (Perceived Ease of Use) ..... - 18 -
3.4 Technology Organisation Environment ..... - 18 -
3.5 Implementering av komplexa system baserade på artificiell intelligens ..... - 19 -
3.6 Digital transformation ..... - 20 -
3.7 Sociotekniska system (STS) som teoretiskt ramverk ..... - 20 -
3.8 Skugganvändning och Shadow IT ..... - 21 -
4 Resultat och analys ..... - 22 -
4.1 Implementeringsprocessens karaktär ..... - 22 -
4.2 Kommunikation och förankring ..... - 22 -
4.3 Utbildning, stöd och delaktig ..... - 23 -
4.4 Upplevd nytta och användarvänlighet ..... - 24 -
4.4.1 Upplevd nytta ..... - 24 -
4.4.2 Upplevd användarvänlighet ..... - 25 -
4.5 Tillit, oro och acceptans ..... - 25 -
4.5.1 Tillit ..... - 25 -
4.5.2 Oro ..... - 26 -
4.5.3 Acceptans ..... - 26 -
4.6 Organisatoriska förutsättningar ..... - 27 -
4.6.1 Kommunens storlek och beslutsvägar ..... - 27 -
4.6.2 Organisationskultur ..... - 27 -
4.6.3 Avsaknad av kommunövergripande strategi ..... - 28 -
4.7 Skugganvändning och informell AI-användning ..... - 28 -
4.8 Sammanfattande jämförelse och resultatöversikt mellan lednings- och användarperspektiv - 29 -
5 Diskussion och slutsatser ..... - 31 -
5.1 Diskussion ..... - 31 -
5.1.1 Implementeringsprocessen som avgörande faktor för acceptans ..... - 31 -
5.1.2 Kommunikation, utbildning och delaktighet ..... - 31 -

5.1.3 Upplevd nytta, användarvänlighet och tillit ..... - 32 -
5.1.4 Organisatoriska förutsättningar och kommunens kontext ..... - 32 -
5.1.5 Skugganvändning som ett bidrag till förståelsen av AI-acceptans ..... - 33 -
5.2 Slutsatser ..... - 33 -
5.2.1 Teoretiska implikationer ..... - 33 -
5.2.2 Praktiska implikationer ..... - 34 -
5.2.3 Begränsningar ..... - 34 -
5.2.4 Förslag till vidare forskning ..... - 35 -
Källförteckning ..... - 36 -

1 Inledning

Detta kapitel introducerar studiens ämnesområde och bakgrund, följt av en forskningsöversikt och problemdiskussion. Kapitlet avslutas med studiens syfte, forskningsfråga och målgrupp.

1.1 Bakgrund

Inom huvudområdet informatik betraktas acceptans av informationssystem som en avgörande förutsättning för att digitala artefakter ska skapa värde i en organisation. Enligt Technology Acceptance Model (TAM), som beskrivs av Davis och Granic (2024), formas användares intention att använda ett system primärt av två kognitiva bedömningar; upplevd nytta (*perceived usefulness*) och upplevd användarvänlighet (*perceived ease of use*). Dessa uppfattningar är inte statiska utan påverkas av externa variabler, såsom systemets specifika designegenskaper och de organisatoriska ramar inom vilka tekniken introduceras (Davis & Granic 2024).

Vid implementering av komplexa system baserade på artificiell intelligens (AI) utökas behovet av förståelse för hur tekniska och organisatoriska faktorer samspelar. I denna studie avses AI-baserade informationssystem som verktyg baserade på stora språkmodeller (Large Language Models, LLM), såsom ChatGPT, Gemini, Copilot och Claude, vilka genom naturlig språkbehandling kan generera text och stödja användare i arbetsrelaterade uppgifter (Hughes et al. 2026). Na, Heo, Han, Shin och Roh (2022) betonar att kombinationen av TAM och Technology Organisation Environment (TOE) ramverken visar att acceptans av AI inte bara påverkas av individens egna bedömningar, utan även av organisatoriska faktorer som ledningens stöd, organisationskultur och medarbetarnas delaktighet.

Till skillnad från tidigare tekniska innovationer kännetecknas generativ AI av en extremt hög tillgänglighet för den enskilda individen (Baker 2012). Detta har lett fram till framväxten av ett fenomen som inom forskningen beskrivs som skugganvändnig (*Shadow IT*). Skugganvändning innebär att verksamhetsnära arbetsgrupper eller enskilda användare autonomt implementerar och använder digitala lösningar utanför den formella IT-avdelningens insyn eller kontroll. Fenomenet uppstår ofta när anställda identifierar en omedelbar nytta med ett verktyg som den formella organisationen ännu inte hunnit tillhandahålla eller reglera. Samtidigt som det kan främja innovation medför det risker kopplade till informationssäkerhet, GDPR och bristande kontroll över data (Zimmermann, Rentrop & Felden 2017).

Acceptans av AI vilar inte enbart på individuella bedömningar, utan styrs i hög grad av organisatoriska förutsättningar såsom ledningens stöd, rådande kultur och graden av deltagande (Na et al. 2022). Mindre kommunala organisationer i Sverige befinner sig i en unik position gällande denna utveckling. Enligt den statliga utredningen *Steg mot stärkt kapacitet* (SOU 2024:6) kännetecknas mindre kommuner av en paradoxal dynamik; å ena sidan kan den lilla organisationen besitta fördelar i form av korta beslutsvägar, flexibilitet och en betydande närhet mellan ledning och verksamhet. Å andra sidan innebär en begränsad ekonomi och liten organisation en ökad sårbarhet, då tillgången till specialistkompetens inom områden som digital transformation och strategisk IT-styrning ofta är begränsad. Denna spänning mellan organisatorisk smidighet och resursmässig sårbarhet skapar en specifik kontext för implementering av informationssystem som skiljer sig markant från större myndigheter eller privata aktörer (SOU 2024:6).

Behovet av att stärka kapaciteten i mindre kommuner är en högaktuell fråga, vilket understryks av regeringens nuvarande satsningar för att säkra kommunernas långsiktiga förmåga att utföra sina uppdrag. Trots att AI ses som ett nödvändigt medel för att stärka denna kapacitet, råder det en osäkerhet kring hur själva implementeringsprocessen formar användarnas acceptans i en miljö präglad av dessa förutsättningar. Att studera detta samspel i en mindre kommunal verksamhet är av betydelse för att generera insikter om de mekanismer som krävs för att AI-baserade informationssystem ska kunna förankras och skapa faktiskt värde i en offentlig verksamhet (Regeringskansliet 2025; SOU 2024:6).

1.2 Forskningsöversikt

Forskning om acceptans av artificiell intelligens (AI) bygger i stor utsträckning på etablerade modeller inom informationssystem, där särskilt Technology Acceptance Model (TAM) har haft en central roll. TAM förklarar användning av teknik genom upplevd nytta och användarvänlighet, men har vidareutvecklats genom senare modeller.

En sådan vidareutveckling är Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), utvecklad av Venkatesh, Morris, Davis och Davis (2003), som integrerar flera tidigare acceptansmodeller. UTAUT identifierar faktorer såsom prestationsförväntan, ansträngningsförväntan, social påverkan och faciliterande förhållanden som centrala för att förklara användning av informationssystem. Genom att inkludera social påverkan och faciliterande förhållanden som centrala faktorer visar modellen att användaracceptans av teknikens egenskaper inte enbart formas av individuella uppfattningar, utan även påverkas av sociala och organisatoriska kontexter. (Venkatesh et al. 2003)

Samtidigt har tidigare forskning visat att dessa modeller inte fullt ut fångar alla aspekter av användaracceptans, då de i hög grad fokuserar på individens uppfattningar om tekniken, medan implementeringsprocesser, såsom hur tekniken introduceras, kommuniceras och förankras i verksamheten, ges mindre utrymme (Legris, Ingham & Collerette 2003; Venkatesh et al. 2003).

Mot denna bakgrund har senare forskning börjat undersöka hur dessa etablerade modeller kan anpassas till den ökade komplexitet som AI innebär. Senare studier visar att AI som teknologi introducerar nya organisatoriska och psykologiska dimensioner som kräver vidareutveckling av traditionella acceptansramverk. (Na et al. 2022; Mao & Liu 2025).

Systemteoretiska perspektiv på teknik-acceptans

För att möta denna komplexitet har forskningen i ökad utsträckning integrerat systemteoretiska perspektiv. Na et al. (2022) utvecklar en modell för att analysera acceptans av AI-baserade teknologier genom att kombinera TAM med Technology-Organisation-Environment (TOE)-ramverket. Studien genomförs inom byggsektorn och visar att individers upplevda nytta och användarvänlighet fortsatt är centrala faktorer för acceptans, vilket även stöds av TAM. Samtidigt betonas att organisatoriska och miljömässiga faktorer, såsom ledningens stöd, teknisk infrastruktur och externa påtryckningar, har betydande inverkan på användarens intentioner att använda tekniken.

Detta organisatoriska perspektiv förstärks ytterligare av Abdekhoda, Dehnad och Zarei (2019), vars forskning visar att specifika faktorer såsom ledningsstöd och utbildning har en direkt och

signifikant positiv påverkan på den upplevda användarvänligheten. Utbildning ses här som ett kritiskt verktyg för att minska osäkerheten inför ny teknologi.

Psykologiska mekanismer bakom AI-acceptans

Utöver organisatoriska faktorer har forskningen även riktat fokus mot individens psykologiska processer. Mao och Liu (2025) fördjupar acceptansforskningen genom att analysera psykologiska faktorer som påverkar individers inställning till AI. Studien utvecklar en modell som inkluderar *AI self-efficacy (tilltro till den egna förmågan att använda AI), AI trust (tillit till AI), hindrance appraisal (upplevelsen av AI som ett hot eller hinder)* och *AI acceptance (AI-acceptans)*. Resultaten visar att AI self-efficacy har en positiv effekt på acceptans. Individer som upplever hög kompetens i att hantera AI uppvisar större benägenhet att acceptera teknologin.

Vidare identifieras AI trust som en medlare mellan self-efficacy och acceptans. Tillit till AI minskar upplevd risk och osäkerhet vilket därmed stärker acceptansen. Studien visar också att hindrance appraisal, det vill säga upplevelsen av AI som ett hot eller hinder, modererar sambanden mellan self-efficacy, tillit och acceptans. Höga nivåer av upplevda hinder kan försvaga effekterna av både self-efficacy och tillit. Slutligen påvisas att AI-acceptans påverkar AI-motiverat lärandebeteende, vilket indikerar att acceptans kan leda till ökad kompetensutveckling.

Sociala och kunskapsrelaterade perspektiv på AI-attityder

Vid sidan av dessa individuella och organisatoriska perspektiv belyser forskningen även bredare sociotekniska sammanhang. Ytterligare forskning visar att attityder till AI formas i ett bredare sociotekniskt sammanhang. Del Alamo Cienfuegos et al. (2024) presenterar en europeisk tvärnationell studie som belyser hur faktorer såsom tillit, digital kompetens och upplevda risker påverkar hur AI uppfattas av användare. Resultaten indikerar att högre nivåer av digital kompetens kan minska osäkerhet och rädsla, vilket i sin tur stärker acceptansen av AI. Samtidigt framkommer att oro kring exempelvis integritet, övervakning och desinformation kan påverka användares inställning negativt.

Studien visar därmed att användaracceptans inte enbart formas genom direkt interaktion med systemet, utan även påverkas av bredare sociala och kunskapsrelaterade faktorer.

Sociotekniska perspektiv på AI-implementering i praktiken

Forskning visar även att AI-acceptans och användning behöver förstås i relation till hur teknologin implementeras i organisatoriska sammanhang. Christensen och Andersson (2025) analyserar implementeringen av generativ AI i en kommunikationsavdelning genom ett sociotekniskt perspektiv (STS). Studien visar att en framgångsrik implementering inte enbart handlar om tekniska lösningar, utan om att skapa balans mellan teknik, organisatoriska strukturer, arbetsuppgifter och medarbetare.

I stället för en snabb implementering valde organisationen en långsammare, lärande process där medarbetare involverades aktivt i utforskning, testning och utvärdering av AI-verktyg. Detta arbetssätt bidrog till ökad förståelse, minskat motstånd och en mer hållbar integration av teknologin i det dagliga arbetet. Studien belyser därmed att AI-acceptans inte enbart är en

individuell fråga, utan också formas genom organisatoriska strategier, lärprocesser och graden av medarbetarinvolvering.

Resultaten kompletterar tidigare acceptansmodeller såsom TAM och UTAUT genom att visa hur organisatoriska implementeringsstrategier och sociala processer påverkar de faktorer som i sin tur ligger till grund för användaracceptans, exempelvis upplevd nytta, tillit och ansträngningsförväntan (Christensen & Andersson 2025).

Sammantaget visar forskningen att acceptans av AI-baserade informationssystem är ett komplext fenomen som påverkas av både individuella, organisatoriska och sociotekniska faktorer (Na et al. 2022; Mao & Liu 2025; Christensen & Andersson 2025). Samtidigt indikerar tidigare studier att etablerade acceptansmodeller, såsom TAM och UTAUT, inte fullt ut fångar denna komplexitet (Legris, Ingham & Collerette 2003; Venkatesh et al. 2003). Särskilt framträder en begränsning i att implementeringsprocesser, såsom hur tekniken introduceras, kommuniceras och förankras i verksamheten, ges ett mer begränsat utrymme i dessa modeller (Legris, Ingham & Collerette 2003; Christensen & Andersson 2025). Mot denna bakgrund framstår det som relevant att vidare undersöka hur implementeringsprocessen av AI-baserade informationssystem påverkar användares acceptans i specifika organisatoriska kontexter.

1.3 Problemdiskussion

Tidigare forskning visar att användares acceptans är en avgörande förutsättning för att informationssystem ska tas i bruk och skapa faktisk nytta i organisationer. Inom forskning om teknik-acceptans har modeller som TAM och UTAUT bidragit med förståelse för hur faktorer som upplevd nytta, upplevd användarvänlighet, social påverkan och faciliterande förhållanden påverkar användarens vilja att använda ny teknik. Samtidigt har senare forskning visat att AI-baserade informationssystem introducerat ytterligare komplexitet, eftersom acceptans inte enbart formas av teknikens egenskaper utan också av hur implementeringen organiseras och förankras i verksamheten. Na et al. (2022) betonar exempelvis att organisatoriska faktorer såsom stöd, kultur och deltagande är centrala vid implementering av AI-baserad teknik, medan Venkatesh et al. (2003) visar att användning också påverkas av sociala och organisatoriska förutsättningar.

Trots dessa insikter visar forskningen att etablerade acceptansmodeller fortfarande har vissa begränsningar. Venkatesh et al. (2003) visar att tidigare modeller endast fångar en del av de faktorer som påverkar användares vilja att använda ny teknologi, vilket tyder på att förståelsen av användaracceptans är begränsad. Vidare präglas forskningsfältet av att olika modeller fokuserar på skilda faktorer, vilket innebär att ingen enskild modell ger en heltäckande bild av användaracceptans. En central begränsning är att modeller såsom TAM i hög grad fokuserar på individens kognitiva bedömningar, medan implementeringsprocesser och organisatoriska dynamiker ges en mer begränsad roll. Detta blir särskilt problematiskt i komplexa kontexter, såsom vid införandet av AI, där tidigare forskning visar att organisatoriska faktorer påverkar användares acceptans Na et al. (2022), vilket indikerar att hur tekniken introduceras, kommuniceras och förankras i verksamheten kan ha stor betydelse.

I en mindre kommunal organisation blir denna problematik särskilt relevant. Enligt SOU 2024:6 präglas mindre kommuner ofta av begränsade resurser, sårbar kompetensförsörjning och mindre specialiserad administration, vilket kan försvåra långsiktigt utvecklingsarbete och införandet av komplexa digitala lösningar. Samtidigt kan den mindre organisationen innebära

kortare beslutsvägar, närhet mellan ledning och verksamhet samt möjlighet till snabbare intern samordning. Denna kombination av organisatorisk närhet och strukturell sårbarhet kan innebära att implementering av AI-baserade informationssystem får särskilda konsekvenser för hur tekniken uppfattas, förstås och accepteras av användare i just denna kontext.

Trots att tidigare forskning belyser centrala faktorer bakom teknik-acceptans finns fortfarande en kunskapslucka kring hur själva implementeringsprocessen av AI-baserade informationssystem påverkar användares acceptans i mindre offentliga organisationer. Särskilt oklart är hur aspekter som information, utbildning, delaktighet, stöd och organisatorisk förankring samspelar med användares upplevelser av nytta, användarvänlighet och tillit när AI introduceras i en mindre kommunal verksamhet. Detta motiverar en närmare undersökning av hur implementeringsprocessen i en mindre kommunal organisation upplevs påverka användares acceptans av AI-baserade informationssystem, särskilt då tidigare modeller inte fullt ut beaktar implementeringsprocessens och den organisatoriska kontextens betydelse för användaracceptans.

1.4 Problemformulering

Införandet av AI-baserade informationssystem innebär både möjligheter och utmaningar för organisationer. För att sådana system ska kunna integreras i det dagliga arbetet och skapa värde krävs inte enbart teknisk funktionalitet, utan även att användarna accepterar tekniken. Etablerade modeller inom teknik-acceptansforskningen såsom TAM och UTAUT, har bidragit med viktig förståelse för hur individuella faktorer som upplevd nytta, upplevd användarvänlighet och social påverkan formar användares intention att använda ny teknik. Dessa modeller fokuserar dock primärt på individens kognitiva bedömningar av tekniken, och använder intention och användning som centrala beroende variabler (Venkatesh et al. 2003). Hur tekniken introduceras, kommuniceras och förankras i verksamheten ges därmed ett mer begränsat utrymme i dessa modeller.

TOE-ramverket kompletterar detta perspektiv genom att lyfta in organisatoriska och miljömässiga faktorer, men även TOE har visat sig ha begränsningar i kontexten av generativ AI, då faktorer som tillit, komplexitet och ledarskap inte alltid fångas på det sätt som krävs (Hughes et al. 2026). Christensen och Andersson (2025) visar dessutom att framgångsrik AI implementering kräver balans mellan tekniska och sociala aspekter, och att klassiska top-down-processer ökar risken för motstånd och dolda kostnader. Sammantaget innebär detta att varken TAM, UTAUT eller TOE fullt ut fångar implementeringsprocessen så som den är upplevd i praktiken.

I en mindre kommunal organisation blir denna problematik särskilt relevant och potentiellt mer påtaglig. Enligt SOU 2024:6 präglas mindre kommuner av begränsade resurser, sårbar kompetensförsörjning och mindre specialiserad administration, vilket kan försvåra strukturerade implementeringsprocesser och öka risken för just de ad hoc-lösningar som forskningen varnar för. Samtidigt kan den kortare beslutsvägen och närheten mellan ledning och verksamhet skapa förutsättningar för en mer involverad och medarbetarcentrerad process. Dessa strukturella förutsättningar gör att konsekvenserna av hur implementeringen genomförs kan vara mer direkta och kännbara än i större organisationer.

Problemet som denna studie utgår från är därför att det, trots etablerade modeller för teknik-acceptans, fortfarande saknas tillräcklig empirisk förståelse för hur implementeringsprocessen

av AI-baserade informationssystem påverkar användares acceptans i mindre kommunala organisationer. Studien avser därför att undersöka hur användare i en konkret kommunal kontext upplever att implementeringsprocessen stödjer eller försvårar acceptans av AI-baserade informationssystem.

1.5 Syfte och forskningsfråga

Syftet med studien är att undersöka hur implementeringsprocessen av AI-baserade informationssystem påverkar användares acceptans i en mindre kommunal organisation. Studien avser att bidra till en ökad förståelse för hur olika delar av implementeringsprocessen påverkar användares acceptans av AI-baserade informationssystem.

Forskningsfråga: Hur påverkar implementeringsprocessen av AI-baserade informationssystem användares acceptans

1.6 Målgrupp för arbetet

Studien riktar sig primärt till verksamhetsansvariga, IT-ansvariga och beslutsfattare inom mindre kommunala organisationer som planerar eller genomför implementering av AI-baserade informationssystem. Dessa aktörer kan dra nytta av studiens insikter om hur implementeringsprocessen påverkar användaracceptans i en mindre kommunal kontext.

Studien är även relevant för forskare och studenter inom informatik med intresse för digitalisering i offentlig sektor, teknik-acceptans och implementering av AI i organisationer.

2 Metod

Detta avsnitt beskriver de metodologiska val som ligger till grund för studien. Inledningsvis presenteras forskningsstrategin och forskningsmetod, följt av urval av respondenter, datainsamling och dataanalys. Kapitlet avslutas med en metodreflektion och etiska överväganden.

2.1 Forskningsstrategi

Studien genomförs som en kvalitativ fallstudie. Enligt Säfsten och Gustavsson (2023) är en fallstudie en lämplig strategi när syftet är att få en djupare förståelse för en specifik företeelse i dess naturliga kontext. Utöver fallstudiens lämplighet att förstå fenomen i sin naturliga kontext, beskriver Creswell, Hanson, Plano Clark och Morales (2007) strategin som ett sätt att utforska ett avgränsat system (*bounded system*) genom multipla informationskällor för att generera en fördjupad förståelse för det specifika fallet (Creswell et al. 2007).

En fallstudie skiljer sig från en studie baserad på intervjuer med aktörer från flera olika organisationer genom att den möjliggör en kontextuell fördjupning som annars inte är möjlig. Att intervjua respondenter från flera organisationer hade kunnat ge en bredare bild, men riskerar att förlora den organisatoriska kontextens betydelse, det vill säga hur specifika förutsättningar som resurser, kultur, ledning och organisationsstruktur samspelar med implementeringsprocessen och acceptansen. Creswell et al. (2007) betonar att en fallstudie väljs när forskaren vill nå en djupgående, kontextuell förståelse för ett specifikt fenomen snarare än att enbart beskriva generella mönster, vilket stämmer väl överens med studiens syfte att belysa de unika förutsättningarna i Kommun X (Creswell et al. 2007). I denna studie är just kontexten avgörande, eftersom mindre kommunala organisationer präglas av särskilda förutsättningar som SOU 2024:6 lyfter fram, såsom begränsade resurser och sårbar kompetensförsörjning. Genom att fokusera på en enskild organisation som "fall" ges därför möjlighet att på djupet analysera hur implementeringsprocessen samspelar med användares acceptans inom just denna typ av kontext, på ett sätt som en bredare flerfallsstudie inte hade möjliggjort (Säfsten & Gustavsson 2023).

För att vägleda studien intas ett interpretivistiskt paradigm (tolkningsperspektiv). Inom detta paradigm betraktas verkligheten som socialt konstruerad snarare än objektivt given. Det innebär att det inte finns en enda sanning som alla upplever densamma, utan att människors förståelse av verkligheten formas utifrån dennes egen erfarenhet, tolkning och sociala sammanhang (Oates, Griffiths & McLean 2022). Eftersom studien syftar till att förstå de meningsskapande processer, upplevelser och attityder som de anställda i Kommun X har gentemot AI-baserade system, är detta paradigm lämpligt då det betonar tolkning av icke-numerisk data för att fånga komplexa sociala fenomen. Enligt Oates, Griffiths och McLean (2022) bedöms kvaliteten i en interpretativ studie inte utifrån positivistiska mått som objektivitet och reliabilitet, utan det bedöms utifrån specifika kriterier som betonar hur mycket tillit man kan hysa till forskningen, vilka redogörs för i avsnitt 2.5. Inom ramen för detta paradigm betonar Creswell et al. (2007) att forskaren är en aktiv del av forskningsprocessen och att deras egna erfarenheter och tolkningar oundvikligen färgar analysen, vilket ställer krav på medvetenhet och reflexivitet kring forskarens roll. Kunskapen som genereras är därmed epistemologiskt grundad i forskarens förmåga att tolka respondenternas subjektiva erfarenheter (Säfsten & Gustavsson 2023).

När det gäller relationen mellan teori och empiriska observationer tillämpar studien en abduktiv ansats. Abduktion beskrivs som ett sätt att systematisera kreativiteten inom forskningsprocessen genom att växla mellan teori och empiri, för att finna den mest sannolika förklaringen till ett observerat fenomen. Vid en abduktiv ansats tas utgångspunkten i ett resultat eller en observation i empirin, varpå forskaren söker efter en regel eller teori som kan förklara fenomenet, vilket sedan prövas genom ytterligare observationer (Säfsten & Gustavsson 2023). Creswell et al. (2007) poängterar att kvalitativa strategier drar nytta av att kombinera flera datakällor för att ge en mer tillförlitlig bild av fenomenet, vilket stödjer den abduktiva ansatsens strävan att växla mellan teori och empiri för att finna de mest rimliga förklaringarna (Creswell et al. 2007). Studien förenar därmed element från två olika logiker:

- **Deduktiva inslag:** Genom att utgå från etablerade teoretiska ramverk såsom Technology Acceptance Model (TAM) och Technology-Organisation-Environment TOE använder studien det som kallas "bevisandets väg" (top-down). Teorierna fungerar som en lins som hjälper att strukturera datainsamlingen och formulera relevanta intervjufrågor grundade i tidigare forskning om acceptans-faktorer (Säfsten & Gustavsson 2023).

- **Induktiva inslag:** Samtidigt har studien en stark induktiv karaktär, ofta benämnd som "upptäckandets väg" (bottom-up). Ambitionen är att låta nya insikter och teman växa fram direkt ur respondenternas specifika erfarenheter i Kommun X utan att vara låst vid strikt förutbestämda ramar. Detta är avgörande för att kunna identifiera faktorer som är unika för just den mindre kommunala kontexten (Säfsten & Gustavsson 2023).

Genom att välja abduktion kan studien både dra nytta av existerande kunskap om AI-acceptans och samtidigt vara öppen för de specifika fenomen och utmaningar som framträder i den empiriska verkligheten i Kommun X. Detta samspel säkerställer att resultaten är både teoretiskt förankrade och empiriskt grundade (Säfsten & Gustavsson 2023).

Det fall som studien undersöker är en mindre svensk kommun, i denna studie benämnd som Kommun X för att säkerställa konfidentialitet. Kommunen genomför för närvarande en implementering av AI-baserade informationssystem, där vissa delar redan tagits i bruk medan processen alltjämt är pågående, vilket gör den särskilt relevant för studiens syfte.

2.2 Forskningsmetod

Studien har en kvalitativ ansats. Enligt Säfsten och Gustavsson (2023) syftar kvalitativa metoder till att skapa förståelse för hur individer upplever, tolkar och ger mening åt ett fenomen. I denna studie är det centralt att undersöka hur implementeringsprocessen av AI-baserade informationssystem påverkar användares acceptans, detta eftersom acceptans inte är ett objektivt mätbart tillstånd utan ett fenomen som formas av individers subjektiva upplevelser och tolkningar, vilket också ligger till grund för etablerade acceptansmodeller såsom TAM (Davis 1989). För att förstå dessa processer krävs därför en metod som möjliggör fördjupning snarare än bredd.

En kvalitativ metod bedöms som lämplig av flera skäl. Visserligen kan kvantitativa undersökningar, exempelvis enkäter, fånga upplevda erfarenheter i form av skalor och mätbara variabler, men de begränsar respondentens möjlighet att nyansera, förklara och kontextualisera sina svar. Bryman (2021, s. 264, 602-603) belyser att kvantitativ forskning i hög grad styrs av

forskarens fördefinierade instrument och strukturer, vilket begränsar utrymmet för deltagarnas egna perspektiv och tolkningar, medan kvalitativ forskning istället centreras kring deltagarnas upplevelser och ger rikare och djupare data. I denna studie är det inte tillräckligt att veta i vilken grad användare accepterar ett system, utan snarare varför och hur implementeringsprocessen formar den acceptansen. Kvalitativa metoder möjliggör just detta genom att ge utrymme för respondenternas egna beskrivningar och tolkningar, vilket är avgörande för att besvara studiens forskningsfråga (Säfsten & Gustavsson 2023).

Även om TAM traditionellt tillämpas genom kvantitativa enkätundersökningar används modellen i denna studie som ett analytiskt ramverk snarare än ett mätinstrument. Eftersom TAM bygger på individers subjektiva uppfattningar om upplevd nytta och upplevd användarvänlighet (Davis 1989), är det möjligt att använda modellens begrepp som en analytisk lins för att tolka och strukturera respondenternas svar och utsagor. Genom kvalitativa intervjuer ges möjlighet att fånga de bakomliggande resonemang och nyanser som formar dessa uppfattningar, vilket en enkätbaserad mätning inte hade möjliggjort (Bryman 2021, s.602-603).

2.3 Urval av respondenter

För att besvara forskningsfrågan tillämpas ett icke-sannolikhetsurval, närmare bestämt ett strategiskt urval (även kallat kriterieinriktat urval). vilket innebär att deltagare väljs ut baserat på deras relevans för forskningsfrågan (Säfsten & Gustavsson 2023). Studien omfattar totalt sju respondenter fördelade på fem förvaltningar inom Kommun X: Tekniska förvaltningen, Utbildningsförvaltningen, Bygg- och miljöförvaltningen, Socialförvaltningen och Kommunstyrelsens förvaltning. Urvalet är strategiskt utformat för att fånga två distinkta perspektiv på implementeringsprocessen. Fem av respondenterna innehar ledande eller verksamhetsansvariga roller med direkt koppling till implementeringen av de AI-baserade systemen, medan de resterande två respondenterna är operativa användare som i sitt dagliga arbete använder de system som implementerats (Säfsten & Gustavsson 2023).

Denna ojämna fördelning mellan lednings- och användarnivå beror på praktiska utmaningar under rekryteringsfasen; medan samtliga tillfrågade chefer valde att delta enligt plan, mötte rekryteringen av operativa medarbetare hinder i form av resurs- och tidsprioriteringar inom förvaltningarna. Trots upprepade försök att nå ett mer balanserat urval förblev deltagandet från användarsidan begränsat, vilket utgör en metodologisk begränsning då ledningsperspektivet är mer representerat i materialet. Detta medför en risk för att de vardagliga hindren och de operativa användarnas specifika upplevelser inte fångas lika systematiskt som ledningens strategiska visioner (Säfsten & Gustavsson 2023; Mumford 2006).

Genom att inkludera respondenter från både lednings- och användarnivå samt från flera förvaltningar, ges möjlighet att belysa hur implementeringsprocessen påverkar acceptansen från olika positioner inom organisationen. Urvalet syftar därmed till att ge en nyanserad bild av hur implementeringsprocessen påverkar användares acceptans av AI-baserade informationssystem i den specifika kommunala kontexten (Säfsten & Gustavsson 2023).

2.4 Datainsamling

Datainsamlingen i studien omfattar både en litteratursökning för att etablera en teoretisk grund (sekundärdata) och semistrukturerade intervjuer för att samla in empiriskt material (primärdata) (Säfsten & Gustavsson 2023).

2.4.1 Litteratursökning

För att identifiera relevant tidigare forskning och vetenskapliga teorier har en systematisk litteratursökning genomförts (Oates, Griffiths & McLean 2022). Sökningar efter vetenskapliga artiklar har primärt skett via sökverktyget Primo, medan teoretisk grundlitteratur även har inhämtats i form av fysiska böcker från biblioteket vid Högskolan i Borås. Relevanta sökord har identifierats utifrån studiens syfte och forskningsfråga, vilket inkluderar termer såsom: "Perceived Usefulness + Perceived Ease of Use", "Large Language Models", "Sociotechnical Systems Theory", "Implementation Process" samt "Technology Acceptance Model".

2.4.2 Intervjuer

Den empiriska datainsamlingen sker genom semistrukturerade intervjuer. Denna teknik karaktäriseras av att forskaren använder en intervjuguide med förutbestämda teman, samtidigt som ordningsföljden är flexibel och utrymme ges för uppföljningsfrågor. Enligt Säfsten och Gustavsson (2023) möjliggör detta ett professionellt samtal där forskaren kan vara lyhörd för informantens perspektiv samtidigt som undersökningens syfte bibehålls. Intervjuguiderna återfinns i Bilaga 1 och Bilaga 2.

Intervjuerna syftar till att samla in data om hur användare upplever implementeringen av AI-baserade informationssystem samt hur denna påverkar deras acceptans av teknologin. Som en inledande del av varje intervju samlades bakgrundsinformation in rörande respondenternas yrkeserfarenhet (antal år i yrket) samt avdelningstillhörighet. Dokumentationen av dessa attribut syftar till att skapa en så kallad "*thick description*" (fyllig beskrivning) av fallet, vilket enligt Oates, Griffiths och McLean (2022) är en förutsättning för att läsaren ska kunna bedöma studiens överförbarhet (*transferability*) till andra kontexter. Vidare är dessa variabler centrala, då tidigare forskning om teknikacceptans (TAM) pekar på att faktorer som erfarenhet kan fungera som moderatorer för hur nytta och användarvänlighet uppfattas (Venkatesh et al. 2003).

För att säkerställa deltagarnas konfidentialitet i den begränsade organisationen benämns respondenterna utifrån deras rollnivå följt av en siffra (tex Ledning 1 eller Användare 1). En översikt av studiens respondenter presenteras i Tabell 1 nedan och dessa beteckningar används konsekvent i resultatredovisningen.

Tabell 1. Översikt över studiens respondenter.

Respondent-ID	Rollnivå	Förvaltning	Yrkeserfarenhet
Ledning 1	Ledning/Strategisk	Tekniska förvaltningen	<5 år
Ledning 2	Ledning/Strategisk	Bygg- och miljöförvaltningen	<5 år
Ledning 3	Ledning/Strategisk	Utbildningsförvaltningen	<5 år
Ledning 4	Ledning/Strategisk	Socialförvaltningen	<5 år
Ledning 5	Ledning/Strategisk	Kommunstyrelsens förvaltning	<10 år
Användare 1	Operativ användare	Tekniska förvaltningen	<10 år
Användare 2	Operativ användare	Socialförvaltningen	5 år

Innan intervjuerna genomförs informeras samtliga respondenter om studiens syfte, upplägg och villkor via e-post, i enlighet med informationskravet. Intervjuerna genomförs antingen på plats eller digitalt beroende på vad som passar respektive respondent bäst. Fysiska intervjuer möjliggör en mer naturlig dialog och underlättar tolkning av icke-verbala signaler, medan digitala intervjuer ökar tillgängligheten och minskar praktiska hinder för deltagande (Bryman 2021, s. 704). Under intervjuerna deltar båda forskarna aktivt och ställer frågor, vilket minskar risken för att relevanta följdfrågor förbises och bidrar till en mer allsidig datainsamling.

Intervjuerna spelas in digitalt efter respondenternas samtycke och transkriberas därefter för att möjliggöra en noggrann analys. För att säkerställa konfidentialitet anonymiseras samtliga respondenter. De insamlade bakgrunds-variablerna redovisas endast på gruppnivå i resultatredovisningen och kopplas inte till enskilda citat för att förhindra identifiering av individer i den begränsade organisationen. Respondenterna benämns i studien som Ledning 1, Ledning 2, Ledning 3, Ledning 4, Ledning 5 samt Användare 1 och Användare 2 (Säfsten & Gustavsson 2023).

2.5 Dataanalys

Den insamlade empirin analyseras genom tematisk analys, en metod som syftar till att identifiera, analysera och beskriva mönster av gemensam mening i ett datamaterial (Braun & Clarke 2021). Analysen genomförs gemensamt av båda forskarna från start, vilket bidrar till att minska risken för subjektiva tolkningar och stärker analysens trovärdighet.

Processen följer Braun och Clarkes (2021, s. 35) sex faser. Inledningsvis bekantade sig båda forskarna med materialet genom upprepad läsning av transkriberingarna. Därefter kodades materialet systematiskt, där meningsbärande segment identifierades och tilldelades beskrivande koder. Koder används som etiketter för att identifiera relevanta delar av materialet, exempelvis

upplevelser av implementeringen och faktorer som påverkar acceptans. I den tredje fasen grupperades koder med gemensam innebörd till initiala teman, varefter dessa utvärderades och reviderades i förhållande till det fullständiga datamaterialet. Temana förfinades sedan ytterligare för att säkerställa att varje tema är tydligt avgränsat och bygger på ett starkt kärnbegrepp. Slutligen integrerades temana i den skriftliga analysen.

Genom att jämföra likheter och skillnader i materialet identifieras återkommande mönster som grupperas i teman. Dessa teman speglar centrala aspekter av hur implementeringen av AI-baserade informationssystem påverkar användares acceptans.

Analysen genomförs iterativt, vilket innebär en växling mellan helhet och delar för att säkerställa att resultaten har en tydlig förankring i det empiriska materialet (Braun & Clarke 2021, s. 35). Ett illustrativt exempel på hur kodningsprocessen genomfördes, från rådata till färdiga teman, presenteras i bilaga 4.

2.6 Kriterier för interpretativ forskning

Då studien vilar på ett interpretivistiskt paradigm tillämpas de kvalitetskriterier som beskrivs av Oates, Griffiths och McLean (2022). Dessa kriterier fungerar som ett alternativ till de positivistiska begreppen validitet och reliabilitet (Oates, Griffiths & McLean 2022). Nedan redogörs för hur studien har utformats för att uppfylla dessa:

- **Trustworthiness (Trovärdighet):** Istället för att tala om absolut giltighet handlar detta om i vilken utsträckning läsaren kan känna tillit till den genomförda forskningen (Oates, Griffiths & McLean 2022). För att uppnå en hög grad av tillit har vi tillämpat en systematisk och transparent analysprocess genom de sex faser för tematisk analys som benämns av Säfsten och Gustavsson (2023). Vi uppfyller detta genom att noggrant redogöra för hur vi har bekantat oss med datamaterialet, genererat initiala koder samt sökt efter, granskat, definierat och slutligen namngivit de sju teman som presenteras i resultatet. Genom att på detta sätt visa hur vi rört oss från rådata till färdiga slutsatser skapar vi en öppenhet som gör det möjligt för läsaren att bedöma forskningens stringens och kvalitet (Oates, Griffiths & McLean 2022).

- **Confirmability (Bekräftelse):** Detta kriterium innebär att visa att resultaten faktiskt flödar ur insamlad data och respondenternas erfarenheter snarare än ur forskarnas egna fördomar (Oates, Griffiths & McLean 2022). För att uppfylla detta används rikligt med citat i resultatredovisningen för att visa en direkt koppling mellan empiri och slutsatser. Vidare tillhandahåller vi ett "*audit trail*" som består av rådata i form av inspelningar och transkriberingar, dokumenterade anteckningar från analysarbetet samt en systematisk redogörelse för hut koder har grupperats till teman (Oates, Griffiths & McLean 2022).

- **Dependability (Pålitlighet):** Här avses hur väl forskningsprocessen är dokumenterad så att en utomstående forskare kan följa och granska hela förloppet (Oates, Griffiths & McLean 2022). Vi uppfyller detta genom att noggrant redogöra för transkribering,

kodning och framtagning av tema (se avsnitt 2.5), samt genom att systematiskt dokumentera vår förförståelse.

- **Credibility (Trovärdighet/Giltighet):** Detta kriterium rör huruvida vi har lyckats identifiera och beskriva det studerade fenomenet korrekt (Oates, Griffiths & McLean 2022). Vi stärker studiens trovärdighet genom att inkludera två distinkta perspektiv (ledning och användare) och genom att vi är två forskare som systematiskt jämför och prövar våra enskilda tolkningar mot varandra för att motverka individuell bias.

- **Transferability (Överförbarhet):** Handlar om huruvida resultaten i ett fall kan överföras till en annan kontext (Oates, Griffiths & McLean 2022). Då varje forskningssituation i viss mån är unik ger vi en ”*thick description*” (fyllig beskrivning) av Kommun X och de specifika förutsättningarna i en liten kommun. Detta gör det möjligt för läsaren att själv bedöma om resultaten är relevanta för deras egen situation.

2.7 Metodreflektion

Studien baseras på en kvalitativ fallstudie med semistrukturerade intervjuer, vilket möjliggör undersökning av användares upplevelser och acceptans i en specifik kontext. Metoden är särskilt lämplig för att undersöka hur implementeringsprocessen påverkar acceptans, vilket är centralt för studiens syfte. Samtidigt finns vissa begränsningar. Eftersom studien baseras på ett mindre antal respondenter inom en specifik organisation, är resultaten inte generaliserbara till andra kommuner eller organisationer. Däremot kan studien bidra med insikter som är relevanta i liknande kontexter. En annan aspekt är att intervjuer bygger på respondenternas egna upplevelser, vilket innebär att svaren kan påverkas av subjektiva tolkningar. För att minska denna risk har intervjuerna utformats med öppna frågor och följdfrågor, detta för att skapa en nyanserad bild (Säfsten & Gustavsson 2023).

Eftersom studien vilar på ett interpretivistiskt paradigm är den genererade kunskapen epistemologiskt grundad i forskarnas förmåga att tolka respondenternas subjektiva erfarenheter (Säfsten & Gustavsson 2023). I detta sammanhang betonar Creswell et al. (2007) att forskaren fungerar som en aktiv del av forskningsprocessen och att deras egna värderingar, bakgrund och prioriteringar oundvikligen färgar analysen, vilket medför en inneboende risk för forskarens bias. För att hantera denna risk och stärka studiens trovärdighet tillämpas en form av forskartriangulering. Även om vi som medförfattare delar en gemensam kontext och förförståelse, har vi strävat efter att inledningsvis analysera segment av materialet var för sig (Creswell et al. 2007). Syftet med detta är att genom en efterföljande kritisk dialog kunna jämföra och pröva våra enskilda tolkningar mot varandra, vilket enligt Säfsten och Gustavsson (2023) ger ett värdefullt erfarenhetsutbyte som ökar kvaliteten i genomförandet. Genom att systematiskt stämma av kodningar och framtagning av tema i ett team-arbete minskas risken för att en enskild forskares subjektivitet ensidigt styr resultatet, vilket bidrar till en högre grad av intersubjektivitet i analysen. Vidare strävas det efter ett reflexivt förhållningssätt genom att vara uppmärksam på nyanser i insamlad data och inte ta givna sanningar för givet under analysprocessen (Creswell et al. 2007). För att ytterligare öka transparensen och motverka bias används rikligt med citat i resultatredovisningen, vilket gör det möjligt för läsaren att kritiskt granska hur slutsatserna är förankrade i respondenternas egna utsagor (Säfsten & Gustavsson 2023).

Ytterligare en begränsning är den ojämna fördelningen mellan lednings- och användarperspektiv i urvalet, med fem respondenter från ledningsnivå och två från användarnivå. Denna fördelning beror på praktiska utmaningar under datainsamlingen; medan samtliga tillfrågade chefer valde att delta enligt plan, försvårades rekryteringen av medarbetare under ledningsnivå av den operativa verksamhetens tidskrav. Uppgifter från verksamhetschefer klargjorde att medarbetarnas arbetsbelastning prioriterades framför deltagande i studien, vilket resulterade i ett begränsat urval på användarsidan. Detta innebär att ledningsperspektivet är mer representerat i materialet, vilket kan ha påverkat balansen i analysen. Användarperspektivet, som är centralt för studiens forskningsfråga om användaracceptans, riskerar därmed att inte fångas lika fullständigt som om ett mer balanserat urval hade uppnåtts. Ur ett sociotekniskt perspektiv (STS) är balansen mellan det tekniska systemets mål och det sociala systemets välbefinnande central (Mumford 2006). Med en övervikt av ledningspersoner riskerar fokus att hamna ensidigt på ekonomiskt värde och produktivitet, vilket kan dölja de "dolda kostnader" eller vardagliga hinder som endast de operativa användarna upplever (Mumford 2006). För att hantera denna bias används kontrastering av perspektiv i resultatredovisningen, där användarnas citat systematiskt ställs mot ledningens intentioner för att synliggöra de glapp som kan uppstå i implementeringen (Säfsten & Gustavsson 2023).

En alternativ metodologisk ansats hade varit att använda en kvantitativ metod, exempelvis enkätundersökningar baserade på TAM:s standardiserade mätpunkter (Lewis 2019). En sådan ansats hade möjliggjort ett större urval av respondenter och därmed ökad generaliserbarhet, samt möjlighet att statistiskt mäta samband mellan implementeringsfaktorer och acceptans. Inom ett positivistiskt paradigm, där verkligheten betraktas som objektivt mätbar, hade detta kunnat ge en mer generaliserbar bild av hur implementeringsprocessen påverkar acceptansen inom kommunal sektor i stort. Nackdelen med en sådan ansats är att den inte hade fångat de djupare resonemang, nyanser och kontextuella faktorer som framkommit i denna studie, exempelvis hur skugganvändning uppstår eller hur organisationskultur påverkar acceptansen. En mixad metod, där kvantitativa enkäter kombineras med kvalitativa intervjuer, hade kunnat erbjuda både bredd och djup, men hade krävt betydligt mycket mer tid än vad som varit möjligt inom ramen för denna studie.

2.8 Etiska överväganden

Studien förhåller sig till de fyra forskningsetiska huvudkraven för att skydda deltagarna (Vetenskapsrådet, 2017):

- **Informationskravet:** Deltagarna informeras om studiens syfte via e-post inför bokning av intervju (se bilaga 3). Vid intervjutillfällenas början gavs ytterligare muntlig information om hur samlad data kommer att användas.
- **Samtyckeskravet:** Deltagandet är frivilligt och kan avbrytas när som helst utan negativa följder. Samtycke till inspelning inhämtas muntligt innan varje intervju påbörjades.
- **Konfidentialitetskravet:** Alla personuppgifter behandlas så att enskilda individer inte kan identifieras av utomstående. Respondenterna informerades muntligt om att alla uppgifter behandlas konfidentiellt och att inga namn eller specifika identiteter kommer att redovisas i den färdiga rapporten.
- **Nyttjandekravet:** Insamlade data används uteslutande för studiens forskningsändamål.

3 Litteraturöversikt

Detta kapitel sammanställer och granskar tidigare forskning inom studiens ämnesområde i syfte att kartlägga det rådande kunskapsläget, identifiera relevanta teorier och skapa en teoretisk grund för studiens analys och diskussion.

3.1 Artificiell Intelligens och Large Language Models (LLM)

Generativ artificiell intelligens (GenAI) har framträtt som en transformativ teknologi med förmågan att autonomt skapa innehåll, text och data genom naturlig språkbehandling. GenAI drivs av stora språkmodeller såsom OpenAI:s GPT-4, Anthropic:s Claude och Google:s Gemini, och använder djupinlärning för att generera resultat som efterliknar mänsklig kommunikation och kreativitet (Hughes et al. 2026). Organisatorisk investering i GenAI ökar kraftigt och teknologin tillämpas inom en rad sektorer för att automatisera rutinuppgifter och möjliggöra för medarbetare att fokusera på mer strategiskt arbete (Hughes et al. 2026).

I arbetslivet har GenAI kommit att integreras i organisationers kunskapsinfrastrukturer och förändrar sättet på vilket information skapas, delas och används i det dagliga arbetet (Larsen-Ledet 2026). LLM-baserade verktyg som ChatGPT möjliggör sina användare att genom naturligt språk söka information, generera text och få stöd i arbetsrelaterade uppgifter. Samtidigt visar forskning att effektiv användning av dessa verktyg kräver att användaren aktivt kan formulera sina behov och anpassa sig till verktygets sätt att fungera, vilket ställer krav på både digital kompetens och organisatoriskt stöd (Larsen-Ledet 2026).

3.2 Acceptans av informationssystem

Acceptans av informationssystem förstås som de faktorer som påverkar om användare väljer att ta till sig och använda ett informationssystem. Enligt Davis (1989) förklaras acceptans främst genom användares upplevda nytta (PU), upplevda användarvänlighet (PEOU) och intention att använda systemet, där dessa faktorer antas påverka faktisk användning. Utifrån detta perspektiv förstås acceptans som, nära kopplad till användarens bedömning av systemets funktionalitet och användbarhet.

Detta perspektiv vidareutvecklas av Legris, Ingham och Collerette (2003), som beskriver användaracceptans som ett fenomen som inte enbart påverkas av individuella uppfattningar om tekniken, utan även av ytterligare faktorer som traditionella acceptans-modeller inte fullt ut fångar. Författarna argumenterar för att användning av informationssystem påverkas av fler variabler än de som inkluderas i TAM. Vilket innebär att acceptans behövs förstås bredare än enbart som en fråga om upplevd nytta och användarvänlighet.

3.3 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) är den mest använda teorin för att förklara teknik-acceptans inom informatik. Modellen introducerades ursprungligen av Fred D. Davis (1989) för att vetenskapligt kunna förutsäga och förklara varför användare väljer att acceptera eller avvisa nya informationssystem. Modellen vilar på antagandet att individens reaktion på en

digital artefakt skapar kognitiva uppfattningar som i sin tur formar en intention att använda systemet.

3.3.1 Upplevd nytta (Perceived Usefulness)

Upplevd nytta (PU) definieras som "den grad till vilken en individ tror att användningen av ett visst system skulle förbättra hans eller hennes arbetsprestation" (Davis 1989).

- **Primär drivkraft:** Inom en professionell kontext är PU den primära determinanten för acceptans. Användarna är ofta beredda på att tolerera ett svårhanterat system så länge de upplever att det tillhandahåller kritisk funktionalitet som är relevant för deras arbetsmål (Davis & Granic 2024).

- **Stabilitet:** Uppfattningen om nytta är ofta stabil och förutsägbar även innan en användare har haft praktisk erfarenhet av en artefakt, då bedömningen baseras på vad systemet kan göra och hur det matchar användarens behov. För AI-baserade system är nyttan ofta kopplad till artefaktens förmåga att agera beslutsstöd och hantera komplex data (Davis & Granic 2024).

3.3.2 Upplevd användarvänlighet (Perceived Ease of Use)

Upplevd användarvänlighet (PEOU) definieras som "den grad till vilken en person tror att användningen av ett visst system skulle vara fri från fysisk och mental ansträngning" (Davis & Granic 2024).

- **Sekundär och medierande roll:** PEOU fungerar som en kraftfull sekundär determinant för acceptans. Davis (1989) postulerar att användarvänlighet påverkar intentionen både direkt och indirekt genom att förstärka den upplevda nyttan. Logiken är att om mindre energi krävs för att operera själva artefakten, kan användaren dedikera mer resurser till den faktiska arbetsuppgiften, vilket höjer produktiviteten.

- **Erfarenhetsbaserad anpassning:** Till skillnad från nyttan är uppfattningen om användarvänlighet ofta instabil initialt och förändras kraftigt efter att användaren fått praktiskt erfarenhet av systemet (Davis & Granic 2024).

3.4 Technology Organisation Environment

Technology Organisation Environment (TOE) är ett ramverk som beskriver hur organisatorisk adoption och implementering av teknologiska innovationer påverkas av tre övergripande kontexter; teknologiska, organisatoriska och miljömässiga faktorer (Baker, 2012). Den teknologiska kontexten omfattar egenskaper hos den teknologi som införs, såsom kompatibilitet, komplexitet och tillgänglig teknisk infrastruktur. Den organisatoriska kontexten avser interna förutsättningar exempelvis resurser, struktur, kompetens och ledningsstöd, medan den miljömässiga kontexten omfattar externa faktorer såsom regleringar, konkurrens och omvärldspåverkan. Ramverket används för att analysera hur dessa tre kontexter påverkar organisatoriska beslut kring adoption och implementering av teknologiska innovationer.

Tidigare forskning visar att TOE-ramverket har använts för att analysera implementering av AI-baserade teknologier. Na et al. (2022) använder exempelvis TOE i kombination med TAM för att undersöka faktorer som påverkar acceptans av AI, och visar att ledningsstöd, teknisk infrastruktur och organisatorisk beredskap har betydelse för implementeringen. Hughes et al. (2026) använder på liknande sätt TOE för att analysera organisatorisk adoption av generativ AI och visar att teknologiska, organisatoriska och miljömässiga faktorer samverkar i införandet av teknologin. Studierna indikerar därmed att implementering av AI inte enbart påverkas av teknikens egenskaper, utan även av organisatoriska och externa förutsättningar.

3.5 Implementering av komplexa system baserade på artificiell intelligens

Implementering av komplexa system baserade på AI särskiljer sig från traditionella IT-projekt genom teknikens inneboende förmåga att inte bara hantera data, utan att direkt forma och ge rekommendationer i beslutsprocesser (Chomutare et al. 2022). Inom informatik-forskningen betraktas denna process som en genomgripande socio-teknisk förändring, där framgång kräver en balans mellan det tekniska systemet (artefaktens funktionalitet och uppgifter) och det sociala systemet (människor och organisationsstrukturer) (Christensen & Andersson 2025).

Eftersom AI-system kännetecknas av hög teknisk komplexitet, styrs implementeringen i hög grad av faktorer utanför den enskilda användarens kontroll. Genom att applicera TOE-ramverket poängteras att organisatoriska förutsättningar, såsom ledningsstöd, organisationskultur och teknisk infrastruktur, är avgörande för hur tekniken tas emot (Na et al. 2022). Bristande interoperabilitet med befintliga system och problem med datakvalitet identifieras ofta som betydande tekniska barriärer som kan hindra en effektiv integration i verksamhetens arbetsflöden. Komplexiteten förstärks av att AI-artefakter besitter tolkningsflexibilitet, vilket innebär att deras roll i organisationen formas av den specifika kontext de används i. Om systemen uppfattas som alltför disruptiva eller kräver omfattande extraarbete ökar risken för motstånd och misslyckade implementeringar (Chomutare et al. 2022).

För att hantera dessa utmaningar förespråkar Christensen och Andersson (2025) strategin *Slow Implementation* (långsam implementering). Istället för ett forcerat införande driven av marknadens förväntningar innebär denna metod att organisationen prioriterar en utdragen lärandeprocess där medarbetare involveras aktivt i att utforska och testa tekniken i en trygg miljö. Genom ett sådant människo-centrerat angreppssätt kan man undvika dolda kostnader och sårbarheter som ofta uppstår vid traditionella top-down-processer (Christensen & Andersson 2025).

Utbildningsinsatser ses här som ett kritiskt verktyg för att minska osäkerheten och teknostressen hos personalen (Abdekhoda, Dehnad & Zarei 2019). I modern forskning kopplas denna stress ofta till begreppet *hindrance appraisal*, vilket beskriver användarens upplevelse av AI som ett direkt hot mot yrkesrollen, autonomin eller arbetstryggheten. För att motverka detta spelar *AI Self-Efficacy* en avgörande roll (Mao & Liu 2025). Genom att kombinera utbildning med ett tydligt ledningsstöd kan organisationer stärka användarnas tillit, minska den upplevda risken och främja ett motiverat lärandebeteende (Abdekhoda, Dehnad & Zarei 2019; Mao & Liu 2025).

3.6 Digital transformation

Digital transformation (DX) beskrivs i litteraturen som en genomgripande och disruptiv förändringsprocess som sträcker sig bortom enkel digitalisering av analoga data eller automatisering av befintliga rutiner. För att uppnå framgångsrik DX krävs skapandet av helt nya verksamhetsmodeller genom ett holistiskt angreppssätt som omfattar strategisk styrning, IT-infrastruktur, digital process-transformation och personaladministration. (Gökalp & Martinez 2022). Gökalp och Martinez (2022) poängterar vidare att en betydande majoritet av transformationsprojekt riskerar att misslyckas om de saknar en systematisk metodik. De förespråkar därför användningen av mognads-modeller, för att hjälpa organisationer att identifiera nuvarande förmåga och skapa tydliga, stegvisa färdplaner för förbättring.

Samtidigt som organisatoriska ramverk är nödvändiga för styrningen, betonas att den enskilda medarbetarens roll ofta har fått begränsat utrymme i forskningen kring digital transformation (Cetindamar, Abedin & Shirahada 2021). Cetindamar, Abedin och Shirahada (2021) lyfter fram *digital literacy* (digital kompetens) som en kognitiv nyckelfaktor för att tekniken faktiskt ska skapa värde i verksamheten. Digital kompetens definieras här som individens förmåga att förstå, utforska och använda digitala verktyg för att lösa specifika arbetsuppgifter. Studier visar på ett direkt positivt samband mellan personalens digitala kompetens och graden av faktiskt teknisk-utnyttjande (Cetindamar, Abedin & Shirahada 2021).

I kontexten av mindre organisationer (likt mindre kommuner) framträder ett särskilt tydligt linjärt samband där medarbetare med hög digital kompetens är mer benägna att dela kunskap och främja en kollektiv acceptans för de nya systemen. Den största utmaningen för ledningen vid implementering av komplex teknik, såsom molnbaserade system eller AI, är därmed att finna effektiva metoder för att engagera personalen (Cetindamar, Abedin & Shirahada 2021). Framgångsrik digital transformation kräver därför en balans mellan den strukturella mognaden i organisationen och satsningar på att stärka medarbetarnas digitala färdigheter och tilltro till den egna förmågan (Gökalp & Martinez 2022; Cetindamar, Abedin & Shirahada 2021).

3.7 Sociotekniska system (STS) som teoretiskt ramverk

För att förstå implementeringen av AI som en helhetsprocess används ofta teorin om sociotekniska system (STS), vilket även Christensen och Andersson (2025) lyfter fram som en central analytisk lins. Enligt Mumford (2006) betonar STS-ramverket att en organisation inte enbart kan förstås utifrån sin teknik, utan består av två tätt sammanflätade och ömsesidigt beroende delsystem; det tekniska systemet och det sociala systemet. Det tekniska systemet omfattar själva teknologin och de specifika arbetsuppgifter som ska utföras, medan det sociala systemet utgörs av människorna (användarna) och de organisatoriska strukturerna, såsom roller och kommunikationsvägar.

En grundbult i Mumfords (2006) beskrivning av STS är att en framgångsrik integration av ny teknik kräver att dessa två system är i balans och stödjer varandra. Ramverket förespråkar ett människocentrerat perspektiv, där användarnas välbefinnande och arbetstillfredsställelse ses som lika viktiga mål som teknisk effektivitet och ekonomisk vinning. En central princip i Mumfords (2006) forskning är att medarbetare inte bara ska betraktas som passiva mottagare av teknik, utan aktivt uppmuntras att delta i och påverka de beslut som rör deras egen arbetssituation. Om en organisation prioriterar det tekniska delsystemet på bekostnad av det sociala ökar risken för så kallade ”dolda kostnader”, vilket kan yttra sig i form av teknostress,

motstånd och misslyckade implementeringsprojekt. Genom att tillämpa STS kan man därmed fånga upp de samspel mellan struktur, människor och teknik som avgör om ett AI-system accepteras och skapar värde i verksamheten.

3.8 Skugganvändning och Shadow IT

Ett fenomen som blivit alltmer framträdande i digitaliserade organisationer är *Shadow IT* (skugganvändning), vilket innebär att verksamhetsnära arbetsgrupper eller enskilda användare autonomt implementerar och använder IT-lösningar utanför den formella IT-avdelningens insyn eller kontroll. Enligt Zimmermann, Rentrop och Felden (2017) kan Shadow IT ses som en form av långsiktig och storskalig ”workaround” (kringgående lösning) som uppstår när anställda upplever att de formella systemen skapar begränsningar eller inte stödjer de specifika behoven i arbetsprocessen. Motivet bakom denna typ av skugganvändning är ofta en strävan efter ökad produktivitet, flexibilitet och användardriven innovation, där tekniskt kunniga medarbetare ser möjligheter att förbättra sina egna arbetsflöden snabbare än vad den centrala IT-styrningen tillåter.

Trots de potentiella fördelarna för den enskilda medarbetaren eller avdelningen, medför Shadow IT betydande organisatoriska utmaningar. Zimmermann, Rentrop och Felden (2017) betonar att bristen på transparens leder till stora risker kopplade till informationssäkerhet, efterlevnad av lagar och regler (*compliance*) samt processfel. Ur ett bredare organisatoriskt perspektiv skapas dessutom ineffektivitet genom redundans, då liknande digitala lösningar ofta utvecklas eller köps in parallellt inom olika delar av organisationen utan att synergier nyttjas.

För att hantera Shadow IT föreslår Zimmermann, Rentrop och Felden (2017) att organisationer bör sträva efter att göra skugganvändningen transparent och därmed omvandla den till ”*business-managed IT*”. Detta kan ske genom tre huvudsakliga strategier: registrering (för att behålla transparens och kontroll), koordinering (där ansvar delas mellan verksamhet och IT-avdelning) eller reengineering (där kritiska men bristfälliga lösningar ersätts eller integreras i de formella systemen). Genom att systematiskt utvärdera skugganvändningens nytta mot dess risker kan organisationer balansera medarbetarnas behov av innovation mot kraven på säkerhet och kontroll (Zimmermann, Rentrop & Felden 2017)

4 Resultat och analys

Följande avsnitt presenterar studiens empiriska resultat strukturerade utifrån sju teman som identifierats genom tematisk analys av det insamlade intervjumaterialet. Temana speglar centrala aspekter av hur implementeringsprocessen av AI-baserade informationssystem påverkar användares acceptans i Kommun X. Respondenterna benämns som Ledning 1-5 samt Användare 1-2 för att säkerställa konfidentialitet.

4.1 Implementeringsprocessens karaktär

En central skiljelinje som framträder i materialet är huruvida implementeringen av AI-verktyg har skett på ett strukturerat eller ostrukturerat sätt. Denna skiljelinje är tydlig både mellan förvaltningar och mellan lednings- och användarperspektiv.

Ledning 1 beskriver den mest strukturerade implementeringsprocessen i materialet. Implementeringen planerades aktivt med tydliga mål kopplade till nämnden och genomfördes genom en bred utbildningsinsats för samtliga medarbetare, följt av enhetsanpassade workshops. Ledning 1 beskriver valet av ett snabbt breddinförande med en långsiktig strategi bakom: *"Vi valde ett snabbt breddinförande för att etablera en bas, lite liksom bita på möjligheterna."* Detta liknar det som Christensen och Andersson (2025) beskriver som ett människocentrerat angreppssätt där medarbetare involveras aktivt i att utforska och testa tekniken.

De övriga förvaltningarna uppvisar en markant annorlunda bild. Ledning 2, 3, 4 och 5 beskriver samtliga en process som snarare kan karaktäriseras som organisk eller ostrukturerad, där AI-verktyg antingen infördes utan förvarning eller började användas informellt utan formella beslut. Ledning 2 beskriver exempelvis att Copilot introducerades utan någon egentlig process: *"På något sätt blev det ganska anonymt när vi fick tillgång till det."* Ledning 3 beskriver på liknande sätt att implementeringen skett organiskt: *"Det har väl på något sätt organiskt vuxit i användandet och i verksamheten."*

Användarperspektivet bekräftar och förstärker denna bild. Användare 1 beskriver att AI-verktyget introducerades utan förvarning eller process, medan Användare 2 är tydligt kritisk mot avsaknaden av en strukturerad implementering: *"Det finns ingen implementering i det här tycker jag."* Användare 2 utvecklar detta resonemang och menar att en verklig implementering hade krävt information, tydliga mål och en plan för hur verktyget ska användas.

Dessa fynd är relevanta i relation till TOE-ramverket, som betonar att organisatoriska förutsättningar såsom ledningsstöd och organisatorisk beredskap är avgörande för hur tekniken tas emot (Na et al. 2022). Att majoriteten av förvaltningarna saknar en strukturerad process indikerar att de organisatoriska förutsättningarna för implementering varierar kraftigt inom samma kommun, vilket i sin tur påverkar användarnas förutsättningar för acceptans.

4.2 Kommunikation och förankring

Ett återkommande mönster i materialet är hur kommunikationen kring AI-implementeringen har sett ut och i vilken utsträckning den har förankrats i verksamheten. Även här framträder en tydlig skiljelinje mellan förvaltningarna.

Ledning 1 är det tydligaste exemplet på en genomtänkt kommunikation. Medarbetarna fick ett utskick inför planeringsdagen och utbildningen fokuserade på att visa på konkreta användningsområden relevanta för alla enheter. Ledning 1 reflekterar dock självkritiskt över att uppföljningen efteråt kunde ha varit bättre: *"Att följa upp på varje enhets APT till exempel, det är väl någonting som man kanske borde ha gjort."*

De övriga förvaltningarna uppvisar en mer bristfällig kommunikation. Ledning 2 beskriver att medarbetarna fick ett kort meddelande om att Copilot nu fanns tillgänglig, utan någon djupare förklaring av syfte eller användning. Ledning 3 beskriver att vissa medarbetare redan hade börjat använda Gemini på eget initiativ innan någon formell kommunikation gick ut, vilket illustrerar hur avsaknaden av proaktiv kommunikation kan leda till att användningen sprids oreglerat. Ledning 4 beskriver en total avsaknad av kommunövergripande strategi och kommunikation: *"Vi har inte det här kommunövergripande [...] systematiken"*

Användarperspektivet bekräftar bilden av bristfällig kommunikation. Användare 1 beskriver att informationen var kortfattad och att AI-verktyget bara dök upp utan förvarning: *"Det har nog varit ganska dåligt med information på den. Den bara dök upp där."* Användare 2 uttrycker även detta och är tydligt kritisk mot avsaknaden av kommunikation kring syfte, funktion och användning: *"Det är ingen som har liksom beskrivit nyttan. Det är ingen som har beskrivit funktionen. Det är ingen som har beskrivit hur man ska göra."*

Dessa fynd är relevanta i relation till TOE-ramverkets organisatoriska kontext, som betonar att ledningsstöd och tydlig kommunikation är avgörande för hur tekniken tas emot av medarbetarna (Na et al. 2022). Samtidigt visar Christensen och Andersson (2025) att en framgångsrik implementering kräver att medarbetare involveras aktivt och får tid att förstå tekniken, vilket förutsätter en genomtänkt kommunikation. Att majoriteten av förvaltningarna saknar denna kommunikation indikerar att en viktig förutsättning för acceptans inte är uppfylld i stora delar av Kommun X.

4.3 Utbildning, stöd och delaktighet

Detta tema belyser i vilken utsträckning medarbetarna fick utbildning och stöd i samband med implementeringen samt hur delaktiga de var i processen. Dessa faktorer kopplar direkt till TAM:s begrepp upplevd användarvänlighet, där tidigare forskning visar att utbildning och stöd har en direkt positiv påverkan på hur enkelt användarna upplever att ett system är att använda (Abdekhoda, Dehnad & Zarei 2019).

Ledning 1 sticker återigen ut som det tydligaste exemplet på ett strukturerat tillvägagångssätt. Utbildningen hölls internt av Ledning 1 själv för samtliga medarbetare, följt av enhetsanpassade workshops där medarbetarna fick arbeta med egna case inom sina verksamhetsområden. Ledning 1 betonar att stödet finns tillgängligt internt vilket gör det lättillgängligt för medarbetarna: *"Vi har alltid stödet i organisationen. Det ligger ganska nära."* Ledning 1 lyfter också fram vikten av delaktighet och menar att acceptansen måste bygga på ett egenintresse snarare än tvång: *"Jag tror inte att vi tjänar på att tvinga på någon att arbeta med AI om inte den personen känner att det här underlättar för mig."*

De övriga förvaltningarna saknar i stort sett strukturerad utbildning. Ledning 2 uppger att medarbetarna inte fått någon utbildning och att tre medarbetare nu ska gå en AI-kurs som ett

första steg. Ledning 3 beskriver att utbildnings-insatserna handlat om AI i allmänhet snarare än om Gemini specifikt, och att stödet kanaliseras via resurspersoner och en IKT-samordnare. Ledning 4 och 5 saknar helt strukturerat stöd och utbildning.

Användarperspektivet bekräftar bilden av otillräcklig utbildning och stöd. Användare 1 uppger att hen inte fått någon utbildning och att kollegor är den primära stödkällan: *"Det blir kollegor isåfall. Då frågar man kollegor."* Hen efterfrågar också en utsedd kontaktperson att vända sig till vid frågor. Användare 2 är tydligt kritisk och hade önskat mer utbildning och tydligare stöd: *"Jag hade supergärna varit med i liksom utformningen av det här. Det hade varit jättespännande."* Användare 2 föreslår konkreta åtgärder som ett webinar, en FAQ och ambassadörer på varje enhet som skulle kunna driva frågan framåt.

Avsaknaden av utbildning och stöd i de flesta förvaltningar är anmärkningsvärd i relation till forskningen. Abdekhoda, Dehnad och Zarei (2019) visar att utbildning har en direkt och signifikant positiv påverkan på upplevd användarvänlighet, och Mao och Liu (2025) betonar att AI self-efficacy, det vill säga individens tilltro till sin förmåga att använda AI, är avgörande för acceptansen. Att medarbetarna i stor utsträckning lärt sig på egen hand genom att använda sig av AI-verktygen kan därmed ha påverkat deras self-efficacy och i förlängningen deras acceptans av dessa.

4.4 Upplevd nytta och användarvänlighet

Detta tema behandlar hur respondenterna upplever AI-verktygens nytta och användarvänlighet i det dagliga arbetet och kopplar direkt till TAM:s centrala begrepp upplevd nytta (PU) och upplevd användarvänlighet (PEOU) (Davis 1989).

4.4.1 Upplevd nytta

En genomgående positiv syn på AI:s nytta framträder i materialet, oavsett om implementeringen varit formell eller informell. Samtliga respondenter ser potential i AI som arbetsverktyg, framförallt för administrativa uppgifter som textproduktion, sammanfattning och rapportering.

Ledning 1 lyfter fram effektivisering och minskade konsultköp som de främsta nyttorna och beskriver konkreta användningsområden som tjänsteskrivelser och presentationer: *"Vi ser det som en nyckel till att kunna köpa mindre konsulttjänster."* Ledning 3 beskriver att AI har frigjort tid för medarbetare genom att effektivisera administrativa uppgifter, men lyfter också en intressant problematik kring ägandeskap av det producerade materialet: *"Vad händer med ägandeskapet hos medarbetaren?"* Ledning 5 och Användare 2 lyfter fram potential inom socialt arbete där AI skulle kunna frigöra tid för medarbetare att ägna sig åt det egentliga sociala arbetet istället för administration.

Användare 1 och Användare 2 upplever båda AI som effektivisering snarare än förenklande. Användare 2 formulerar detta tydligt: *"Jag tänker nog inte att den gör det enklare, men jag tänker att den gör det mer effektivt."* Användare 1 bekräftar detta: *"Det effektiviserar och man sparar tid på saker."*

Detta stämmer väl överens med Davis (1989) definition av upplevd nytta som den grad till vilken en individ tror att användningen av ett system förbättrar deras arbetsprestation. Att nyttan upplevs positivt bland samtliga respondenter indikerar att den upplevda nyttan är en stark drivkraft för acceptans även i avsaknad av en formell implementeringsprocess.

4.4.2 Upplevd användarvänlighet

Användarvänligheten upplevs generellt som god och intuitiv av samtliga respondenter. Ledning 3 beskriver att medarbetarna förvånas av enkelheten: *"Man förvånas ibland av enkelheten i det."* Ledning 2 uppger att medarbetarna upplever verktyget som lätt att använda och att det primärt uppstår tekniska problem vid fil-generering.

Flera respondenter påpekar dock att man behöver lära sig att prompta rätt för att få bra resultat, vilket innebär att användarvänligheten inte är helt självklar från start. Användare 1 jämför det med Excel: *"Det är väl lite som Excel. Det finns jättemycket du kan göra i Excel, men det krävs ju ändå att man kan för att kunna nyttja det bra."* Användare 2 beskriver att användarvänligheten förbättrats över tid med ökad erfarenhet och jämför det med att gå in ett par nya skor: *"Det är lite obekvämt i början, sen blir det allt rätt bekvämt till slut."*

Detta är i linje med Davis och Granic (2024) som beskriver att uppfattningen om användarvänlighet är instabil initialt och förändras kraftigt efter att användaren fått praktisk erfarenhet av systemet. Att samtliga respondenter beskriver en positiv utveckling av användarvänligheten över tid indikerar att erfarenhetsbaserad anpassning är ett tydligt mönster i materialet.

4.5 Tillit, oro och acceptans

Detta tema behandlar respondenternas tillit till AI-verktygens output, eventuell oro inför användningen och hur dessa faktorer påverkar acceptansen. Temat kopplar direkt till begreppen AI trust, hindrance appraisal och AI self-efficacy från Mao och Liu (2025).

4.5.1 Tillit

En genomgående lagom skeptisk inställning till AI-output framträder i materialet. Ingen av respondenterna har blind tillit till systemet och samtliga betonar vikten av att granska och faktakolla det som genereras.

Ledning 1 beskriver att medarbetarna generellt har något för hög tillit och att det ibland behövts korrigering av AI-genererat material innan det når politiken: *"Min bedömning är nog att om man skulle sätta en tillitsspektra, där fem är perfekt balans, så skulle jag säga att vi är på en sexa."* Ledning 2 beskriver en vaksamhet som delvis beror på verksamhetens karaktär med myndighetsutövning där felaktiga lagparagrafer kan få direkta konsekvenser: *"Vi måste alltid lita på oss själva och be en kollega dubbelkolla."* Ledning 3 beskriver en lagom skeptisk inställning och att man vid flera tillfällen sett att AI-output inte stämmer.

Användare 1 uppger att hen aldrig litar på AI fullt ut och alltid kontrollerar output: *"Jag skulle nog säga att jag alltid kontrollerar. Jag litar inte på den alls så."* Användare 2 beskriver en

mer nyanserad tillit där hen litar på AI i textanalys men är mer kritisk vid öppna internetsökningar: *"I liksom textanalys så tycker jag ändå att jag litar på det som genereras. Men om jag skulle ställa en fråga kring exempelvis vad Rysslands syn är på östersjöfiske, så kanske jag inte skulle lita så mycket på den."*

Dessa fynd stämmer överens med Mao och Liu (2025) som visar att AI trust fungerar som en medlare mellan self-efficacy och acceptans, och att förtroende för AI minskar upplevd risk och osäkerhet. Den lagom skeptiska inställningen som framträder i materialet indikerar att respondenterna har en funktionell tillit som varken hindrar användningen eller leder till okritisk acceptans av AI-output.

4.5.2 Oro

Oron bland respondenterna handlar generellt inte om att bli ersatt av AI utan framförallt om informationssäkerhet, GDPR och vad som händer med känsliga uppgifter. Detta är ett tydligt mönster hos samtliga respondenter.

Ledning 1 beskriver att den främsta oron handlar om säkerhetsrisker förstärkt av det rådande omvärldsläget: *"De främsta synpunkterna är inte kopplat till kvaliteten på materialet eller liksom funktionaliteten, utan snarare kopplat till säkerhetsrisker."* Ledning 2 beskriver en liknande oro och betonar att medarbetarna behöver tryggas i att information stannar inom organisationens gränser. Ledning 5 lyfter fram oro kopplad till personlig integritet och lagstiftning.

Detta lyfts av Del Alamo Cienfuegos et al. (2024) som visar att oro kring integritet och säkerhet kan påverka användares inställning till AI negativt. Att oron i detta fall inte handlar om att bli ersatt av AI utan om informationssäkerhet indikerar att respondenterna har en pragmatisk inställning till AI som arbetsverktyg.

4.5.3 Acceptans

Acceptansen är generellt positiv bland samtliga respondenter och verkar i stor utsträckning drivas av eget intresse och nyfikenhet snarare än formella beslut eller implementeringsprocesser. Ledning 4 formulerar detta träffande: *"Jag tror att det är vi själva som personer som är motståndet till det."* Användare 2 bekräftar att implementeringsprocessen inte har haft någon påverkan på hens inställning till AI: *"Det finns ingen implementering som har skapat min inställning till AI."*

Detta är ett intressant fynd i relation till studiens forskningsfråga eftersom det indikerar att acceptansen i flera fall uppstått oberoende av implementeringsprocessen, driven av individuellt intresse och self-efficacy snarare än organisatoriska faktorer. Samtidigt visar materialet att de medarbetare som saknar detta egenintresse riskerar att förbli icke användare om implementeringsprocessen inte aktivt stödjer och uppmuntrar användning.

4.6 Organisatoriska förutsättningar

Detta tema behandlar hur kommunens storlek, kultur, beslutsvägar och resurser har påverkat implementeringsprocessen och användarnas acceptans. Temat kopplar direkt till TOE-ramverkets organisatoriska och miljömässiga kontexter samt de specifika förutsättningar som SOU 2024:6 beskriver för mindre kommuner.

4.6.1 Kommunens storlek och beslutsvägar

Kommunens litenhet lyfts fram av nästan alla respondenter som en faktor som påverkar implementeringen, men på olika sätt. Majoriteten ser det som en fördel medan Ledning 5 ger en mer nyanserad bild.

Ledning 4 beskriver kommunens storlek som ett tydligt guldläge för implementering: *"Våran litenhet är ju ett väldigt guldläge tänker jag. Det finns bättre förutsättningar när vi är en så pass liten kommun."* Ledning 2 betonar att de tretton medarbetarna gör att man pratar med varandra dagligen vilket underlättar implementeringen och skapar en naturlig dialog kring frågor som uppstår. Ledning 3 lyfter fram litenheten som en fördel för att skapa likvärdighet och ett gemensamt lärande, och beskriver att det är enklare att samtala om farhågor och goda exempel i ett mindre sammanhang.

Ledning 5 ger en mer nyanserad bild och menar att storleken i vissa fall är en nackdel eftersom man saknar dedikerad kompetens och resurser för att driva komplexa implementeringsprocesser: *"Jag vågar inte släppa en sådan sak som AI bara rätt ut till en enhet att: Lös det här själva. Det handlar om att säkerställa upphandlingar, alltså man ska ha respekt för AI. Alltså utifrån informationssäkerhet, NIS2. Det är så många parametrar vi måste säkerställa."*

Dessa fynd speglar den paradoxala dynamik som SOU 2024:6 beskriver för mindre kommuner, där korta beslutsvägar och organisatorisk närhet skapar fördelar samtidigt som begränsade resurser och sårbar kompetensförsörjning skapar utmaningar. Materialet visar att båda sidor av denna dynamik är tydligt närvarande i Kommun X.

4.6.2 Organisationskultur

Kulturen lyfts fram av flera respondenter som en avgörande faktor för acceptansen. Ledning 1 beskriver att en tillåtande kultur och ett tydligt ledningsstöd har varit fundamentalt för att lyckas med implementeringen: *"Jag tror ju att vi inte ska tvinga in medarbetarna i detta, utan det ska ju komma lite av det naturliga intresset och viljan att utvecklas."* Ledning 2 betonar att chefens inställning genomsyrar organisationen: *"Jag tror att om chefen och organisationen är positiv till detta så tror jag det genomsyrar. Har man som chef en bromskloss eller tycker att det är negativt så kan det lätt smitta av sig."*

Detta är i linje med Hughes et al. (2026) som visar att organisationskultur och ledningsstöd är avgörande faktorer i TOE-ramverkets organisatoriska kontext för adoption av generativ AI.

4.6.3 Avsaknad av kommunövergripande strategi

Ett tydligt mönster i materialet är avsaknaden av en kommunövergripande AI-strategi. Ledning 4 beskriver detta som ett problem som leder till parallella processer och dubbelarbete mellan förvaltningarna: *"Man springer kanske både parallella banor [...] vi gör dubbelarbeten."* Ledning 4 beskriver också att förvaltningarna arbetar med AI-frågor utan att känna till varandras arbete, vilket riskerar att skapa ineffektivitet och ojämlik utveckling mellan förvaltningarna.

Ledning 5 bekräftar bilden och beskriver att kommunen saknar formella beslut och riktlinjer kring AI-användning, vilket gör att medarbetarna i stor utsträckning får navigera på egen hand. Detta är relevant i relation till TOE-ramverkets miljömässiga kontext som betonar att externa faktorer som regleringar och institutionella strukturer påverkar adoptionen av teknologi (Baker, 2012). Avsaknaden av en kommunövergripande strategi kan därmed ses som en betydande strukturell barriär för en likvärdig och hållbar AI-implementering i Kommun X.

4.7 Skugganvändning och informell AI-användning

Detta tema behandlar det fenomen som framträder tydligt i materialet där AI-verktyg används av medarbetare utan formella beslut, riktlinjer eller kommunikation från ledningen. Fenomenet brukar kallas skugganvändning eller Shadow IT och innebär att medarbetare använder digitala verktyg på eget initiativ utanför organisationens formella IT-struktur.

Tre av fem chefsintervjuer och båda användarintervjuerna uppvisar tydliga inslag av informell AI-användning, vilket gör det till ett av de mest genomgående mönstren i materialet. Ledning 1 är den enda respondenten som explicit använder begreppet skugganvändning och beskriver det som ett fenomen som förekommer i kommunen: *"Det är en del skugganvändning kan jag tänka mig." [...] "Skugganvändning refererar jag då till att medarbetare använder kanske sitt personliga konto för att genomföra vissa uppgifter."*

Ledning 4 beskriver en situation där medarbetarna använder olika chattverktyg på eget initiativ utan något gemensamt beslut om vilket AI-verktyg som ska användas: *"Vi har liksom inte bestämt om vi ska använda eller hur vi ska använda det. Utan det är det man själv tycker är bra."* Ledning 5 beskriver informell ChatGPT-användning i ledningsgruppen utan formella beslut eller mål, och beskriver hur man resonerat kring möjligheter och risker utan att fatta några formella beslut.

Användare 2 är det tydligaste exemplet på en driven användare som på eget initiativ utforskat och använder flera olika AI-verktyg, delvis bekostad privat: *"Det är inte så att kommunen har sagt att: "det här ska ni göra", utan det är väldigt mycket utifrån eget intresse och vart jag kan se att jag hittar fördelar."* Användare 2 beskriver också hur hen aktivt sökt sig till AI-verktyg via andra förvaltningar för att få tillgång till bättre verktyg än de som finns tillgängliga på den egna förvaltningen.

Ett intressant mönster i materialet är att skugganvändningen inte verkar leda till motstånd eller negativa konsekvenser i de fall som beskrivs. Tvärtom beskriver flera chefer att de tolererar eller till och med uppmuntrar informell användning eftersom det håller gnistan vid liv och driver utvecklingen framåt. Ledning 5 formulerar detta tydligt: *"Eftersom att det egentligen inte finns något beslut på att vi ska eller inte ska, så är det ju fritt att liksom köra."*

Detta fenomen är intressant i relation till studiens forskningsfråga eftersom det visar att acceptans kan uppstå och utvecklas utan en formell implementeringsprocess. Samtidigt väcker det frågor om informationssäkerhet och likvärdig tillgång till AI-verktyg inom organisationen, vilket flera respondenter också lyfter fram som en oro. Ledning 1 påpekar exempelvis att skugganvändning innebär risker kopplat till informationssäkerhet, men att risken varierar beroende på vilka uppgifter som utförs och vilken information som hanteras.

Ur ett TOE-perspektiv kan skugganvändningen ses som ett tecken på att organisationen inte har hunnit med i den teknologiska utvecklingen. Medarbetarna har identifierat nyttan med AI-verktyg och börjat använda dem på eget initiativ, medan de organisatoriska strukturerna i form av riktlinjer, beslut och ledningsstöd ännu inte har etablerats (Baker, 2012). Detta indikerar att behovet av AI-stöd i verksamheten är större än vad organisationen formellt har svarat upp mot.

4.8 Sammanfattande jämförelse och resultatöversikt mellan lednings- och användarperspektiv

För att tydliggöra likheter och skillnader mellan ledningens och användarnas upplevelser av implementeringsprocessen presenteras nedan en sammanfattande jämförelse mellan studiens sju teman.

Tabell 2. Tematisk jämförelse av upplevelser och attityder mellan lednings- och användarperspektiv.

Tema	Ledning (L1-L5)	Användare (A1-A2)
Implementeringsprocessens karaktär	Varierar från strukturerad (L1) till helt ostrukturerad (L2-L5). L1 är det enda undantaget med tydliga mål och planerad process	Upplever processen som ostrukturerad och otydlig. Saknar tydlig riktning och syfte
Kommunikation och förankring	Majoriteten saknar genomtänkt kommunikation. L1 är undantaget med strukturerad kommunikation inför och under implementeringen	Bekräftar bristfällig kommunikation. Önskar information om syfte, funktion och användning innan införandet
Utbildning, stöd och delaktighet	Varierar kraftigt. L1 genomförde strukturerad utbildning och workshops. Övriga saknar formell utbildning och stöd	Saknar utbildning och formellt stöd. Kollegor är den primära stödkällan. Önskar större delaktighet i processen
Upplevd nytta och användarvänlighet	Positiv syn bland samtliga. Effektivisering av administrativa uppgifter lyfts fram som främsta nytta	Positiv syn. Upplever AI som effektiviserande snarare än förenklande.

		Användarvänligheten förbättras över tid
Tillit, oro och acceptans	Lagom skeptisk inställning. Oro handlar om informationssäkerhet snarare än att bli ersatt av AI	Lagom skeptisk inställning. Kontrollerar alltid AI-output. Oro kring informationssäkerhet och GDPR
Organisatoriska förutsättningar	Kommunens litenhet ses övervägande som en fördel. Saknad kommunövergripande strategi lyfts som en tydlig utmaning	Upplever bristande ledningsstöd och engagemang från kommunen som helhet
Skugganvändning och informell AI-användning	Tolereras eller uppmuntras aktivt av chefer. Ses som ett sätt att hålla gnistan vid liv	Drivs av eget intresse och nyfikenhet. Acceptansen uppstår oberoende av formell implementeringsprocess

Tabellen visar att lednings- och användarperspektiven i stor utsträckning överensstämmer när det gäller upplevd nytta, användarvänlighet och tillit. Den tydligaste skillnaden framträder inom kommunikation, utbildning och delaktighet, där användarna i högre grad upplever bristerna i implementeringsprocessen som ett konkret hinder, medan ledningen i flera fall är medveten om bristerna men inte alltid har agerat på dem.

Sammantaget visar studiens empiriska material att implementeringsprocessen av AI-baserade informationssystem i Kommun X kännetecknas av stora variationer mellan förvaltningarna. En tydlig skiljelinje framträder mellan en förvaltning med en strukturerad och genomtänkt implementeringsprocess och övriga förvaltningar där implementeringen skett organiskt och ostrukturerat. Gemensamt för samtliga förvaltningar är en positiv syn på AI:s nytta och användarvänlighet, en lagom skeptisk tillit till AI-output samt en oro som framförallt handlar om informationssäkerhet snarare än att bli ersatt av AI. Skugganvändning av AI-verktyg framträder som ett genomgående fenomen i materialet och indikerar att medarbetarnas behov av AI-stöd är större än vad den formella implementeringsprocessen hittills har mött. Avsaknaden av en kommunövergripande AI-strategi framstår som en central strukturell utmaning som påverkar förutsättningarna för en likvärdig och hållbar implementering i hela Kommun X.

5 Diskussion och slutsatser

Detta avsnitt diskuterar studiens empiriska fynd i relation till tidigare forskning och de teoretiska ramverk som presenterats i litteraturöversikten. Därefter presenteras studiens slutsatser, teoretiska och praktiska implikationer, begränsningar samt förslag till vidare forskning.

5.1 Diskussion

Syftet med denna studie var att undersöka hur implementeringsprocessen av AI-baserade informationssystem påverkar användares acceptans i en mindre kommunal organisation. Studiens empiriska material från Kommun X ger en nyanserad bild av detta samspel och möjliggör en fördjupad diskussion i relation till tidigare forskning.

5.1.1 Implementeringsprocessen som avgörande faktor för acceptans

Studiens material visar att implementeringsprocessens karaktär har betydelse för hur medarbetarna förhåller sig till AI-verktygen, men att sambandet är mer komplext än vad etablerade acceptansmodeller som TAM och UTAUT fångar. Dessa modeller fokuserar primärt på individens kognitiva bedömningar av tekniken, medan studiens fynd visar att organisatoriska faktorer som kommunikation, utbildning och delaktighet spelar en lika central roll. Detta resonerar med Legris, Ingham och Collerette (2003) som argumenterar för att TAM inte fullt ut fångar alla faktorer som påverkar användares acceptans, vilket studiens fynd bekräftar i en kommunal AI-kontext. Detta bekräftar även det som Christensen och Andersson (2025) argumenterar för, nämligen att framgångsrik AI-implementering kräver en balans mellan tekniska och sociala aspekter snarare än ett top-down-perspektiv.

Samtidigt framträder ett intressant mönster där acceptansen i flera fall uppstått oberoende av implementeringsprocessen, driven av individuellt intresse och self-efficacy. Detta nyanserar bilden av implementeringsprocessens betydelse och indikerar att medarbetare med hög AI self-efficacy kan utveckla acceptans även utan organisatoriskt stöd, medan medarbetare med lägre self-efficacy i högre grad är beroende av en strukturerad process för att utveckla acceptans (Mao & Liu 2025). Venkatesh et al. (2003) visar inom UTAUT att faciliterande förhållanden, det vill säga organisatoriska stöd och infrastruktur, är en avgörande faktor för faktiskt användning, vilket ytterligare understryker vikten av en strukturerad implementeringsprocess för att nå en bred och likvärdig acceptans.

5.1.2 Kommunikation, utbildning och delaktighet

Avsaknaden av strukturerad kommunikation och utbildning i majoriteten av förvaltningarna är anmärkningsvärd i relation till forskningen. Abdekhoda, Dehnad och Zarei (2019) visar att utbildning och ledningsstöd har en direkt och signifikant positiv påverkan på upplevd användarvänlighet, vilket innebär att den bristfälliga utbildningen i Kommun X sannolikt har begränsat medarbetarnas möjlighet att fullt ut tillgodogöra sig AI-verktygen. Att användarna i högre grad än ledningen upplever bristerna som konkreta hinder indikerar också att det finns en diskrepans mellan ledningens intentioner och medarbetarnas faktiska upplevelser, vilket är ett

mönster som Christensen och Andersson (2025) varnar för vid klassiska top-down-implementeringar. Mumford (2006) betonar inom STS-ramverket att medarbetare inte ska betraktas som passiva mottagare av teknik, utan aktivt uppmuntras att delta i och påverka de beslut som rör deras arbetssituation. Att majoriteten av förvaltningarna i Kommun X inte involverat medarbetarna i implementeringsprocessen indikerar därmed en obalans mellan det tekniska och det sociala systemet, vilket enligt Mumford (2006) ökar risken för motstånd och misslyckade implementeringsprojekt.

Den begränsade delaktigheten i implementeringsprocessen är också värd att lyfta fram. Forskning visar att medarbetarinvolvering inte bara förbättrar kvaliteten på implementeringen utan också leder till en mer hållbar integration av teknologin i det dagliga arbetet (Christensen & Andersson 2025). Att användarna uttrycker en önskan om att ha varit mer involverade indikerar att denna dimension av implementeringsprocessen är underutvecklad i Kommun X.

5.1.3 Upplevd nytta, användarvänlighet och tillit

Det faktum att upplevd nytta och användarvänlighet är positiva bland samtliga respondenter oavsett implementeringsprocessens karaktär är ett intressant fynd. Det indikerar att LLM-verktygens inneboende egenskaper i sig skapar en grund för acceptans, vilket stämmer väl överens med Davis (1989) som beskriver upplevd nytta som den primära drivkraften för acceptans. Samtidigt visar materialet att användarvänligheten förbättras över tid med ökad erfarenhet, vilket bekräftar Davis och Granic (2024) beskrivning av upplevd användarvänlighet som erfarenhetsbaserad och föränderlig över tid. Detta lyfts även av Larsen-Ledet (2026) som visar att LLM-baserade verktyg successivt integreras i organisationers kunskapsinfrastrukturer och förändrar hur information skapas och används i det dagliga arbetet. Att samtliga respondenter upplever AI som effektiviserande snarare än förenklande indikerar att denna integration är i ett tidigt men aktivt skede i Kommun X. Detta är särskilt intressant i relation till Cetindamar, Abedin och Shirahada (2021) som visar att digital kompetens har ett direkt positivt samband med graden av teknik utnyttjande. Att användarvänligheten upplevs som god trots avsaknad av formell utbildning indikerar att LLM-verktygens intuitiva karaktär kan kompensera för bristande digital kompetens i vissa avseenden.

Tilliten till AI-output är genomgående lagom skeptisk, vilket kan tolkas som en funktionell tillit som stödjer snarare än hindrar användningen. Mao och Liu (2025) visar att AI trust fungerar som en medlare mellan self-efficacy och acceptans, och att förtroende för AI minskar upplevd risk och osäkerhet. Den lagom skeptiska tilliten i Kommun X indikerar därmed att respondenterna befinner sig i ett funktionellt tillitsläge som varken hindrar användningen eller leder till okritisk acceptans. Att oron framförallt handlar om informationssäkerhet och GDPR snarare än om att bli ersatt av AI skiljer sig något från vad Del Alamo Cienfuegos et al. (2024) beskriver, där oro kring integritet och övervakning kan leda till negativa attityder. I detta fall verkar oron snarare leda till ökad vaksamhet och källkritik, vilket kan ses som en hälsosam och funktionell inställning till AI-verktyg i en offentlig verksamhet.

5.1.4 Organisatoriska förutsättningar och kommunens kontext

Kommunens litenhet bekräftar den paradoxala dynamik som SOU 2024:6 beskriver, där korta beslutsvägar och organisatorisk närhet skapar fördelar samtidigt som resursbrist och avsaknad av specialistkompetens skapar utmaningar. Hughes et al. (2026) visar att organisatorisk

beredskap och strategisk styrning är avgörande för adoption av generativ AI, vilket gör avsaknaden av en kommunövergripande AI-strategi till en central strukturell utmaning för Kommun X. Utan denna strategiska styrning riskerar implementeringen att bli ojämlik och beroende av enskilda förvaltningars eller individers engagemang snarare än en gemensam riktning. Gökalp och Martinez (2022) betonar att digital transformation kräver ett holistiskt angreppssätt med strategisk styrning och tydliga färdplaner, och att transformationsprojekt riskerar att misslyckas utan en systematisk metodik. Att Kommun X saknar en kommunövergripande AI-strategi indikerar därmed att organisationen befinner sig i ett tidigt skede av digital mognad där en mer strukturerad styrning behöver utvecklas.

5.1.5 Skugganvändning som ett bidrag till förståelsen av AI-acceptans

Skugganvändningens utbredda förekomst i Kommun X är ett av studiens mest intressanta fynd och bidrar med ett perspektiv som tidigare forskning i liten utsträckning har belyst. Zimmermann, Rentrop och Felden (2017) beskriver Shadow IT som en långsiktig kringgående lösning som uppstår när anställda upplever att de formella systemen inte stödjer deras specifika behov, vilket stämmer väl överens med det mönster som framträder i Kommun X där medarbetare tar saken i egna händer i avsaknad av formella riktlinjer och beslut. Ur ett TOE-perspektiv kan skugganvändningen ses som ett tecken på att den teknologiska utvecklingen kommit i otakt med de organisatoriska strukturerna (Baker, 2012). Men det är också ett uttryck för att acceptansen kan uppstå och utvecklas i informella sammanhang, drivet av individuellt intresse och self-efficacy snarare än organisatoriska beslut. Detta kompletterar etablerade acceptansmodeller som TAM och UTAUT genom att lyfta fram den informella dimensionen av AI-adoption som dessa modeller inte fullt ut fångar.

5.2 Slutsatser

Studiens forskningsfråga var: Hur påverkar implementeringsprocessen av AI-baserade informationssystem användares acceptans i en mindre kommunal organisation? Studiens resultat visar att implementeringsprocessen påverkar acceptansen genom att antingen stödja eller försvåra medarbetarnas möjlighet att förstå och tillgodogöra sig AI-verktygen. En strukturerad process med tydlig kommunikation, utbildning och medarbetarinvolvering skapar bredare och mer likvärdig acceptans, medan en ostrukturerad process riskerar att göra acceptansen beroende av enskilda individers intresse och self-efficacy. Studien visar dock också att acceptans kan uppstå oberoende av implementeringsprocessen genom skugganvändning och individuellt drivet utforskande, vilket indikerar att sambandet mellan implementeringsprocess och acceptans är mer komplext än vad etablerade modeller som TAM och UTAUT förutsäger.

5.2.1 Teoretiska implikationer

Studien bidrar teoretiskt genom att visa att etablerade acceptansmodeller som TAM och UTAUT inte fullt ut fångar komplexiteten i implementeringsprocessen av AI-baserade informationssystem i en organisatorisk kontext. Medan TAM primärt fokuserar på individens kognitiva bedömningar av upplevd nytta och användarvänlighet, visar studiens fynd att organisatoriska faktorer som kommunikation, utbildning, delaktighet och ledningsstöd spelar en lika central roll för användaracceptansen. Detta bekräftar och förstärker den kritik som Legris, Ingham och Collerette (2003) riktar mot TAM, och indikerar att modellen behöver

kompletteras med ett bredare organisatoriskt perspektiv för att fullt ut förklara acceptans av AI i kommunala verksamheter.

Studien bidrar också med empiriskt stöd för att skugganvändning av AI-verktyg är ett relevant fenomen i förståelsen av användaracceptans. Tidigare acceptansforskning har i stor utsträckning fokuserat på formella implementeringsprocesser, medan denna studie visar att acceptans även kan uppstå och utvecklas i informella sammanhang drivet av individuellt intresse och self-efficacy. Detta är ett bidrag som kompletterar Zimmermann, Rentrop och Felden (2017) beskrivning av Shadow IT genom att visa hur fenomenet specifikt manifesterar sig i kontexten av AI-adoption, och hur det påverkar användaracceptansen på ett sätt som varken TAM, UTAUT eller TOE fullt ut fångar.

Sammantaget bidrar studien med ett empiriskt underlag för en utvidgad förståelse av AI-acceptans som integrerar implementeringsprocessens organisatoriska dimensioner med etablerade acceptansmodeller. Studien är därmed i huvudsak en kontinuation på tidigare forskning, men tillför ett nytt empiriskt bidrag genom att visa hur implementeringsprocessen påverkar acceptansen i en specifik kommunal kontext med LLM-verktyg.

5.2.2 Praktiska implikationer

Praktiskt bidrar studien med insikter som är relevanta för verksamhetsansvariga, IT-ansvariga och beslutsfattare i mindre kommunala organisationer som planerar eller genomför implementering av AI-baserade informationssystem.

Studiens fynd visar att kommuner bör prioritera en proaktiv och tydlig kommunikation som förklarar syftet med AI-verktyget och dess förväntade fördelar för medarbetarnas dagliga arbete. Att enbart informera om att ett verktyg finns tillgängligt är otillräckligt för att skapa förståelse och engagemang. Utbildningsinsatser bör genomföras innan eller i samband med implementeringen med fokus på konkreta användningsområden relevanta för respektive verksamhetsområde, gärna genomförd internt eftersom studien visar att detta stärker tilliten och skapar en naturlig stödstruktur. Att involvera medarbetare genom exempelvis workshops och möjlighet att ge synpunkter ökar känslan av delaktighet och stärker acceptansen. En kommunövergripande AI-strategi är dessutom avgörande för en likvärdig implementering, något som tydligt illustreras av de stora variationerna mellan förvaltningarna i Kommun X.

Slutligen visar studien att skugganvändning av AI-verktyg är ett fenomen som kommuner behöver förhålla sig till aktivt. Snarare än att begränsa informell användning bör kommuner kanalisera den genom tydliga riktlinjer och en tillåtande kultur. Detta för att säkerställa att användningen sker på ett informationssäkert sätt och att nyttan sprids likvärdigt i organisationen.

5.2.3 Begränsningar

Studien baseras på ett litet antal respondenter inom en enskild kommun, vilket innebär att resultaten inte är generaliserbara till andra kommuner eller organisationer. Urvalet är dessutom ojämnt fördelat med fem respondenter från ledningsnivå och endast två från användarnivå, vilket kan ha påverkat balansen i materialet. Vidare är studien genomförd vid ett specifikt

tillfälle i en pågående implementeringsprocess, vilket innebär att resultaten speglar en ögonblicksbild snarare än en långsiktig bild av acceptansutvecklingen.

5.2.4 Förslag till vidare forskning

Framtida forskning skulle kunna undersöka samma fenomen i ett bredare urval av kommuner för att möjliggöra jämförelser och ökad generaliserbarhet. Det vore också värdefullt att genomföra longitudinella studier som följer implementeringsprocessen och acceptansutvecklingen över tid. Slutligen skulle framtida forskning kunna fördjupa förståelsen för skugganvändningens roll i AI-acceptans, ett fenomen som denna studie identifierat men som tidigare forskning i liten utsträckning har belyst.

Källförteckning

Abdekhoda, M., Dehnad, A. & Zarei, J. (2019). Determinant factors in applying electronic medical records in healthcare. *East Mediterr Health Journal*, *25*(1), ss. 24-33. https://doi.org/10.26719/emhj.18.007

Baker, J. (2012). The Technology-Organization-Environment Framework. In: Dwivedi, Y., Wade, M. & Schneberger, S. (eds) *Information Systems Theory*. Integrated Series in Information Systems, vol 28. Springer, New York, NY. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6108-2_12

Braun, V. & Clarke, V. (2021). *Thematic analysis: a practical guide*. 1st ed. London: SAGE Publications Ltd.

Bryman, A. (2021). *Social Research Methods*. 6th ed. Oxford: Oxford University Press.

Cetindamar, D., Abedin, B. & Shirahada, K. (2021). The Role of Employees in Digital Transformation: A Preliminary Study on How Employees' Digital Literacy Impacts Use of Digital Technologies. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 70(10), ss. 3526-3538. https://doi.org/10.1109/TEM.2021.3087724

Christensen, E. and Andersson, R. (2025) To hasten slowly: The prudence of slow AI implementation in public relations. *Public Relations Review*, *51*(2), 102557. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2025.102557

Chomutare, T., Tejedor, M., Svenning, T. O., Marco-Ruiz, L., Tayefi, M., Lind, K., Godtliebsen, F., Moen, A., Ismail, L., Makhlysheva, A. & Ngo, P. D. (2022). Artificial Intelligence Implementation in Healthcare: A Theory-Based Scoping Review of Barriers and Facilitators. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(23), 16359. https://doi.org/10.3390/ijerph192316359

Creswell, J. W., Hanson, W. E., Plano Clark, V. L. & Morales, A. (2007). Qualitative Research Designs: Selection and Implementation. *The Counseling Psychologist*, *35*(2), ss. 236-264. https://doi.org/10.1177/0011000006287390

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, *13*(3), ss. 319-340

Davis, F. D. & Granic, A. (2024). *The Technology Acceptance Model : 30 Years of TAM* (1st ed. 2024.). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-45274-2

del Alamo Cienfuegos, A., Lis, P., Zadorozhna, O., Espiritusanto, O., Gawronska-Nowak, B. & Zarzycka, A. (2024). AI: What Do We Fear? What Do We Hope For? Perception of the Societal Impact of AI in a European Transnational Cross-Sectional Study. *International ICE Conference on Engineering, Technology and Innovation (Online)*, 1-9. https://doi.org/10.1109/ICE/ITMC61926.2024.10794321

Gökalp, E. & Martinez, V. (2022). Digital transformation maturity assessment: development of the digital transformation capability maturity model. *International Journal of Production Research, 60*(20), ss. 6282-6302. https://doi.org/10.1080/00207543.2021.1991020

Hughes, L., Davies, F., Li, K., Gunaratnege, S.M., Malik, T. & Dwivedi, Y.K. (2026). Beyond the hype: Organisational adoption of Generative AI through the lens of the TOE framework - A mixed methods perspective. *International Journal of Information Management*, 86, 102982. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2025.102982

Larsen-Ledet, I. (2026). Generative AI at Work: Mundane and Productive Articulation. In *Extended Abstracts of the 2026 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI EA '26)*. ACM, New York. https://doi.org/10.1145/3772363.3798602

Legris, P., Ingham, J. & Collerette, P. (2003). Why do people use information technology? A critical review of the Technology Acceptance Model. *Information & Management*, *40*(3), ss. 191-204. https://doi.org/10.1016/S0378-7206(01)00143-4

Lewis, J. R. (2019). Comparison of four TAM item formats: Effect of response option labels and order. *Journal of Usability Studies, 14*(4), ss. 224-236

Mao, Y. & Liu, Y., 2025. Examining of factors influencing AI acceptance: self-efficacy, trust and hindrance appraisal. I: *Proceedings of the 2024 2nd International Conference on Information Education and Artificial Intelligence*. New York: Association for Computing Machinery, s. 763-769. https://doi-org.lib.costello.pub.hb.se/10.1145/3724504.3724630

Mumford, E. (2006). The story of socio-technical design: Reflections on its successes, failures and potential. *Information Systems Journal, 16*(4), ss. 317-342. https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2006.00221.x

Na, S., Heo, S., Han, S., Shin, Y. & Roh, Y. (2022). *Acceptance Model of Artificial Intelligence (AI)-Based Technologies in Construction Firms: Applying the Technology Acceptance Model (TAM) in Combination with the Technology-Organisation-Environment (TOE) Framework. Buildings*, 12(2), Artikel 90. https://doi.org/10.3390/buildings12020090

Oates, B. J., Griffiths, M. & McLean, R. (2022). *Researching Information Systems and Computing* (Second edition). Sage Publications.

Regeringskansliet (2025). *Regeringen stärker mindre kommuners kapacitet*. https://regeringen.se/pressmeddelanden/2025/04/regeringen-starker-mindre-kommuners-kapacitet/ [2026-03-19].

SOU 2024:6. *Steg mot stärkt kapacitet: Betänkande av Kommunperspektivutredningen*. Stockholm: Finansdepartementet.

Säfsten, K., & Gustavsson, M. (2023). *Forskningsmetodik 2.0 : för ingenjörer och andra problemlösare* (Andra upplagan). Studentlitteratur. Vetenskapsrådet (2017). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet. Tillgänglig: https://www.vr.se/god-forskningssed

Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B. & Davis, F.D. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly*, *27*(3), ss. 425-478. https://doi.org/10.2307/30036540

Zimmermann, S., Rentrop, C. & Felden, C. (2017). A Multiple Case Study on the Nature and Management of Shadow Information Technology. *Journal of Information Systems*, *31*(1), ss. 79-101. https://doi.org/10.2308/isys-51579

Bilagor

Bilaga 1 - Intervjuguide för ledning

Intervjuguiden bestod av två spår. Huvudfrågorna användes vid samtliga intervjuer med ledning och verksamhetsansvariga. Backup-spåret tillämpades i de fall där respondenten tidigt i intervjun angav att det inte fanns något formellt AI-system implementerat på avdelningen, vilket gällde två av de fem ledningsintervjuerna.

Huvudfrågor till chefer/ledning:

Tema 1: Bakgrund och roll i implementeringen

- Kan du berätta lite om din roll och ditt ansvar i den kommunala verksamheten?
- Vilken roll har du haft i beslutet om och genomförandet av implementeringen av det AI-baserade systemet?
- Var du involverad från start, eller kom du in i ett senare skede?
- Hur länge sedan påbörjades implementeringsprocessen, och var befinner ni er i processen idag?
- Vilka delar är i drift, vilka är fortfarande under införande?
- Vilka mål och förväntningar hade ni inför implementeringen - vad ville ni uppnå med systemet?

Tema 2: Implementeringsprocessen

- Hur såg beslutsprocessen ut kring valet av det AI-baserade systemet? Vilka faktorer vägdes in?
- Involverades medarbetare i beslutet, eller fattades det primärt av ledningen?
- Hur planerades och genomfördes implementeringen rent praktiskt? Kan du beskriva processen steg för steg?
- Använde ni någon specifik metodik, modell eller plan?
- Valdes ett snabbt eller mer gradvis, utdraget införande och varför?
- Hur kommunicerades implementeringen ut till medarbetarna? Vilken information fick de, och när?
- Upplevde du att kommunikationen var tillräcklig?
- Vilka tekniska eller organisatoriska utmaningar stötte ni på under implementeringen?
- Hur hanterades dessa utmaningar?
- Fanns det problem med kompatibilitet med befintliga system eller datakvalitet?
- I vilken utsträckning var den tekniska infrastrukturen i organisationen redo för implementeringen?

Tema 3: Utbildning, stöd och delaktighet

- Vilken utbildning och introduktion fick medarbetarna inför och under implementeringen?
- Hur utformades utbildningen, tex gemensamma genomgångar, individuellt stöd, skriftliga manualer?
- Bedömer du att utbildningen var tillräcklig för att medarbetarna skulle kunna använda systemet?

- Vilket löpande stöd har medarbetarna tillgång till nu när systemet är i drift?
- Vem vänder de sig till om de har problem eller frågor?
- I vilken utsträckning involverades medarbetarna i implementeringsprocessen?
- Fick de möjlighet att lämna synpunkter, testa systemet eller påverka hur det används?
- Hur viktig bedömer du att medarbetarnas delaktighet är för deras acceptans av systemet?
- Hur har ledningens engagemang och stöd sett ut under implementeringen?
- Finns det tydliga riktlinjer och prioriteringar från ledningens sida?

Tema 4: Upplevd nytta och användarvänlighet

- Hur upplever du att medarbetarna generellt ser på systemets nytta i deras dagliga arbete?
- Har du märkt skillnader i inställning beroende på avdelning eller arbetsuppgifter?
- Hur uppfattar du att medarbetarna ser på systemets användarvänlighet?
- Har det uppstått problem relaterade till hur systemet fungerar rent praktiskt?
- Ser du att systemet faktiskt används som det är tänkt, eller har du observerat att medarbetare undviker det?
- Vad tror du i så fall beror det på?

Tema 5: Motstånd, oro och tillit till AI

- Har du märkt av oro, tveksamhet eller motstånd bland medarbetarna inför det AI-baserade systemet?
- Hur har ni hanterat sådana reaktioner?
- Handlade oron om integritet, att bli ersatt av AI, eller något annat?
- Hur bedömer du medarbetarnas tillit till systemet och den information det ger?
- Finns det grupper av medarbetare som verkar mer skeptiska än andra?
- Hur ser du på kopplingen mellan medarbetarnas digitala kompetens och deras acceptans av systemet?
- Har ni identifierat behov av att stärka den digitala kompetensen i verksamheten?

Tema 6: Organisatorisk kontext och kommunens specifika förutsättningar

- Vilka förutsättningar i er organisation har underlättat implementeringen? Tex storlek, beslutsvägar och kultur.
- Vilka förutsättningar har försvårat implementeringen? Till exempel resurser, kompetensförsörjning eller tid?
- Hur ser du på de korta beslutsvägarna i en mindre kommunal organisation - har det påverkat implementeringsprocessen?
- Hur har den organisatoriska kulturen påverkat hur medarbetarna tagit emot systemet?
- Finns det externa faktorer så som lagkrav, statliga riktlinjer eller budgetbegränsningar, som påverkat implementeringen?

Tema 7: Resultat, lärdomar och framåtblick

- Hur bedömer du utfallet av implementeringen hittills, på vilket sätt har målsättningarna uppfyllts?
- Vad skulle du göra annorlunda om du fick göra om implementeringen?
- Vilka lärdomar från den här implementeringen tar du med dig inför framtida digitala projekt?

- Hur ser du på fortsatt användning och vidareutveckling av systemet? Finns det planer på att utöka användningen?

Avslutande frågor

- Är det något du vill tillägga som du upplever att vi inte berört, eller som du tycker är viktigt för vår studie att förstå?
- Får vi återkomma med eventuella förtydligande frågor via e-post?

Backup spår för intervjuer där inget formellt AI-system finns implementerat

Tema 1: Nuläge, AI-användning utan formellt system

- Hur ser AI-användningen ut på er avdelning idag - finns det verktyg eller system som används, formellt eller informellt?
- Är det något som medarbetarna använder på eget initiativ, utan att det är beslutade av kommunen?
- Vilka verktyg handlar det i så fall om?
- Känner du till om kommunen som helhet har fattat beslut kring AI eller har en strategi för AI-användning?
- Hur kommuniceras den strategin ut till er avdelning?
- Upplever du att din avdelning hänger med i den bredare digitala utvecklingen i kommunen?
- Har det förts diskussioner om att formellt implementera ett AI-baserat system på er avdelning? Var befinner ni er i så fall i den processen?
- Vad är det som bromsar eller driver på en eventuell implementering?

Tema 2: Inställning och attityder till AI bland chefer och personal

- Hur ser du personligen på möjligheterna med AI i er verksamhet?
- Ser du det som en möjlighet, ett hot, eller något annat?
- Hur upplever du att medarbetarna på din avdelning ställer sig till AI i stort?
- Finns det oro eller skepsis? Vad handlar den i så fall om?
- Finns det entusiasm eller nyfikenhet? Var kommer den ifrån?
- Om medarbetare använder AI-verktyg på eget initiativ - hur ser du som chef på det?
- Uppmuntrar, tolererar eller begränsar ni sådan användning?
- Finns det riktlinjer kring hur AI-verktyg får användas i tjänsten, t.ex. gällande sekretess och personuppgifter?
- Upplever du att det finns en rädsla bland medarbetarna för att AI ska förändra eller hota deras yrkesroll?
- Hur hanteras den typen av farhågor i verksamheten?

Tema 3: Förutsättningar för en framtida implementering

- Vad bedömer du skulle krävas för att er avdelning ska vara redo för en formell implementering av ett AI-baserat system?
- Handlar det om resurser, kompetens, tid, kultur eller något annat?
- Vilken typ av stöd från kommunledningen eller IT-avdelningen skulle du behöva för att driva en implementering framåt?

- Hur ser den tekniska infrastrukturen ut på er avdelning och upplever du att ni har en bra grund för att ta emot digitala system?
- Finns det befintliga system som ett AI-system skulle behöva samspela med?
- Hur tror du att en implementeringsprocess bör se ut för att medarbetarna på din avdelning ska ta till sig ett AI-system på ett bra sätt?
- Vad är viktigast: information, utbildning, delaktighet, tid, eller något annat?
- Finns det lärdomar från tidigare IT-implementeringar i verksamheten ni kan ta med er?

Tema 4: Upplevd nytta och potentiella användningsområden

- Vilka arbetsuppgifter på er avdelning tror du skulle kunna gynnas mest av AI-stöd?
- Finns det tidskrävande eller repetitiva moment där AI skulle kunna avlasta?
- Vilka fördelar ser du att AI potentiellt skulle kunna ge er verksamhet?
- Handlar det om effektivitet, kvalitet, tillgänglighet, eller något annat?
- Finns det arbetsuppgifter eller situationer där du tror att AI inte passar, eller där du är tveksam till att använda det?
- Vad är skälen till den tveksamheten?
- Hur ser du på medarbetarnas digitala kompetens i dag och har de förutsättningarna att ta emot och använda ett AI-system?
- Finns det behov av kompetensutveckling, och hur skulle det i så fall behöva se ut?

Tema 5: Kommunens specifika förutsättningar

- Hur påverkar kommunens storlek och resurser möjligheterna att implementera AI i verksamheten?
- Ser du de korta beslutsvägarna i en liten kommun som en fördel eller en nackdel i det här sammanhanget?
- Finns det externa faktorer så som lagkrav, GDPR, eller statliga riktlinjer, som påverkar hur ni kan använda AI?
- Hur hanterar ni den typen av frågor i dag?
- Hur samarbetar ni med andra kommuner eller aktörer kring digitalisering och AI?
- Finns det erfarenheter eller lösningar från andra håll som ni kan dra nytta av?

Avslutande frågor

- Om du fick önska fritt - hur skulle en ideal process för att introducera AI på er avdelning se ut?
- Är det något du vill tillägga som du upplever att vi inte berört, eller som du tycker är viktigt för vår studie att förstå?
- Får vi återkomma med eventuella förtydligande frågor via e-post?

Bilaga 2 - Intervjuguide för Användare

Huvudfrågor till användare:

Tema 1: Bakgrund och relation till systemet

- Kan du berätta lite om din roll och dina arbetsuppgifter i verksamheten?
- Hur länge har du arbetat i kommunen och hur länge har du använt dig av det AI-baserade systemet?
- Hur använder du systemet i ditt dagliga arbete och vilka delar eller funktioner använder du mest?
- Hur ofta använder du systemet?
- Hade du erfarenhet av liknande system eller AI-verktyg innan det här systemet infördes?

Tema 2: Informationen och kommunikationen kring implementeringen

- Hur och när fick du information om att systemet skulle införas?
- Upplevde du att informationen kom i god tid?
- Upplevde du att informationen var tydlig och tillräcklig för att förstå vad som skulle hända?
- Fick du möjlighet att ställa frågor eller ge synpunkter inför eller under implementeringen?
- Kände du att dina eventuella synpunkter togs om hand?
- Hur upplevde du tempot i implementeringen - gick det för fort, lagom eller kanske lite för långsamt?

Tema 3: Utbildning och stöd

- Vilken utbildning eller introduktion fick du inför att du började använda systemet?
- Hur genomfördes utbildningen, tex gemensam genomgång, individuell handledning, videoguider, manualer?
- Upplevde du att utbildningen var tillräcklig för att du skulle kunna använda systemet?
- Vad hände om du stötte på problem eller hade frågor om systemet, vart vände du dig?
- Upplevde du att du fick bra och snabb hjälp?
- Hur trygg känner du dig i att använda systemet idag, jämfört med när du precis hade börjat?
- Vad har bidragit till att du blivit mer eller mindre trygg?
- Är det något i utbildningen eller stödet som du önskar hade sett annorlunda ut?

Tema 4: Upplevd nytta

- Upplever du att systemet gör ditt arbete enklare eller mer effektivt? På vilket sätt?
- Kan du ge ett konkret exempel på när systemet har hjälpt dig?
- Finns det arbetsuppgifter där systemet inte hjälper, eller kanske till och med försvårar ditt arbete?
- Hur ser du på systemets värde för din yrkesroll i stort, bidrar det till din möjlighet att göra ett bra jobb?
- Stämmer nyttan med vad du förväntade dig innan systemet infördes?
- Hur tror du att systemet påverkar verksamheten som helhet, inte bara ditt eget arbete?

Tema 5: Upplevd användarvänlighet

- Hur upplever du att systemet är att använda rent praktiskt, är det enkelt eller krävande?
- Vad är enklast respektive svårast med systemet?
- Har du upplevt tekniska problem eller begränsningar med systemet?
- Hur påverkade det ditt arbete och din inställning till systemet?
- Hur väl fungerar systemet ihop med de andra digitala verktyg du använder i ditt arbete?
- Har din upplevelse av systemets användarvänlighet förändrats över tid?
- Vad tror du att den förändringen beror på?

Tema 6: Tillit, oro och inställning till AI

- Hur litar du på den information och de resultat som systemet ger?
- Finns det situationer där du ifrågasätter eller kontrollerar systemets utdata?
- Hur kände du dig inför att börja använda ett AI-baserat system?
- Hade du oro eller farhågor inför systemet? Handlade de i så fall om din yrkesroll, integritet, eller något annat?
- Hur ser du på det idag jämfört med då?
- Upplever du att systemet på något sätt utmanar eller förändrar din yrkesroll eller ditt professionella ansvar?
- Ser du det i så fall som något positivt, negativt eller neutralt?
- Hur ser dina kollegor generellt på systemet - delar du deras inställning?

Tema 7: Delaktighet och organisatorisk förankring

- Upplevde du att du hade möjlighet att påverka hur systemet skulle användas i er verksamhet?
- Hade du velat vara mer involverad i implementeringsprocessen?
- Hur upplevde du ledningens engagemang och stöd under implementeringen?
- Kände du att ledningen förstod de utmaningar och behov som du och dina kollegor hade?
- Hur väl upplever du att systemet passar in i hur ni arbetar på er avdelning?
- Krävde systemet stora förändringar i era rutiner eller arbetssätt?
- Hur viktigt har det sociala stödet från kollegor varit för din förmåga att använda systemet?
- Lär ni er av varandra, delar ni tips och erfarenheter?

Tema 8: Sammanfattande reflektion

- Om du ska sammanfatta: hur ser du totalt sett på implementeringen av systemet, var det en bra process?
- Vad var bäst respektive sämst med hur det gick till?
- Finns det specifika saker i implementeringsprocessen som du tror har haft stor betydelse för din inställning till systemet?
- Skulle du rekommendera ett liknande upplägg till en kollega i en annan kommunal verksamhet? Varför, varför inte?
- Vad skulle du ha velat se annorlunda under implementeringen för att lättare kunna ta till dig systemet?

Avslutande frågor

- Är det något du vill tillägga som du upplever att vi inte berört, eller som du tycker är viktigt för vår studie att förstå?
- Får vi återkomma med eventuella förtydligande frågor via e-post?

Bilaga 3 - Information till respondenter

Detta dokument sammanställer den information som har delats med studiens respondenter under rekryteringsfasen, samt beskriver det muntliga protokoll som tillämpades vid intervjutillfällena för att säkerställa att de forskningsetiska kraven uppfylls.

1. Initial kontakt via kontaktperson

Den första kontakten togs av vår kontaktperson på Kommun X som fungerade som dörröppnare genom att skicka ut följande e-postmeddelande till berörda chefer inom Kommun X:

“Hej, KF beslutade [Datum] § 25 att bifalla (FR):s motion gällande "AI i den kommunala verksamheten". I beslutet står följande: "Kommunstyrelsen får i uppdrag att eftersöka student eller forskare som har kunskap och är intresserad av att ta sig an uppdraget att genomlysa kommunens olika verksamheter och lämna förslag på vad som kan effektiviseras med hjälp av AI."
Jag har fått i uppdrag att samordna med studenter och vi har 1-2 grupper som kommer skriva om ämnet hos oss. För att det ska gå smidigt och studenterna ska få tillgång till er som nyckelpersoner önskar jag att ni kontaktar [Författare 2] och föreslår en tid som passar er för intervju någon av dagarna nedan: 1: [Datum] 2: torsdag [Datum] 3: fredag [Datum]

Tack för att ni prioriterar detta. [Författare 2:s mailadress] mailadress finner ni som kopia på detta mail.

Vänligen, [Kontaktperson]”

2. Uppföljande information från författarna

För de respondenter som önskade mer information om studien innan bokning av intervju skickades följande förtydligande via e-postmeddelande:

“Hej! Vi läser Systemvetarprogrammet och undersöker acceptansen gällande AI. Vi önskar all typ av insyn gällande detta till vår studie, alla erfarenheter är välkomna. Har ni någon implementerad AI i dagsläget?”

3. Exempelfrågor för förberedelse

På begäran från en av respondenterna skickades även följande exempelfrågor ut i förväg för att underlätta förberedelse och skapa trygghet inför intervju:

1. Kan du berätta lite om din roll och ditt ansvar i den kommunala verksamheten?
2. Vilken roll har du haft i beslutet om och genomförandet av implementeringen av det AI-baserade systemet?
3. Hur länge sedan påbörjades implementeringsprocessen, och var befinner ni er i processen idag?

4. Vilka mål och förväntningar hade ni inför implementeringen - vad ville ni uppnå med systemet?
5. Hur såg beslutsprocessen ut kring valet av det AI-baserade systemet? Vilka faktorer vägdes in?
6. Hur planerades och genomfördes implementeringen rent praktiskt? Kan du beskriva processen steg för steg?

4. Muntligt protokoll vid intervjutillfälle

Vid varje intervjutillfälle, innan inspelningen påbörjades, gav forskarna en muntlig redogörelse för att säkerställa att deltagarna var införstådda med de etiska villkoren. Följande punkter betonades för att uppfylla *samtyckeskravet* och *konfidentialitetskravet*.

- **Frivillighet:** Deltagandet är helt frivilligt och respondenterna informerades om rätten att när som helst avbryta utan att ange orsak.

- **Anonymitet:** Alla svar behandlas konfidentiellt. Kommunen benämns som "Kommun X" och respondenterna anonymiseras med en kod (tex "Ledning 1" för att förhindra identifiering.

- **Nyttjandekravet:** Materialet används endast för detta examensarbete och raderas efter att arbetet blivit godkänt.

- **Inspelning:** Samtycke till digital ljudinspelning hämtades in muntligt från samtliga deltagare innan intervjustart.

Bilaga 4 - Exempel på kodningsprocess

I enlighet med Braun och Clarkes (2021) sex faser för tematisk analys presenteras nedan ett illustrativt exempel på hur meningsbärande segment från intervjumaterialet identifierades, kodades och grupperades till teman. Exemplet syftar till att ge läsaren insyn i hur studiens analytiska process genomfördes.

Fas 1-2 Bekantning med materialet och kodning

Citat från empirin	Respondent	Kod
“Det finns ingen implementering i det här tycker jag”	Användare 2	Ostrukturerad implementering
"Det har nog varit ganska dåligt med information på den. Den bara dök upp där"	Användare 1	Bristfällig kommunikation
"Det är ingen som har liksom beskrivit nyttan"	Användare 2	Avsaknad av kommunikation
"Vi har alltid stödet i organisationen. Det ligger ganska nära"	Ledning 1	Internt stöd tillgängligt
"Det blir kollegor isåfall. Då frågar man kollegor"	Användare 1	Kollegor som stödkälla
"Jag litar inte på den alls så"	Användare 1	Skeptisk tillit
"Våran litenhet är ju ett väldigt guldläge"	Ledning 4	Organisatorisk fördel
"Det är en del skugganvändning kan jag tänka mig"	Ledning 1	Informell AI-användning
"Det är väldigt mycket utifrån eget intresse"	Användare 2	Egendriven acceptans

Fas 3-4: Gruppering av koder till initiala teman

Koder	Initialt tema
Ostrukturerad implementering, bristfällig kommunikation, avsaknad av kommunikation	Implementeringsprocessens karaktär och kommunikation
Internt stöd tillgängligt, kollegor som stödkälla	Utbildning, stöd och delaktighet
Skeptisk tillit	Tillit, oro och acceptans
Organisatorisk fördel	Organisatoriska förutsättningar
Informell AI-användning, egendriven acceptans	Skugganvändning och informell AI-användning

Fas 5-6: Förfining och namngivning av teman

Efter utvärdering och revidering i förhållande till det fullständiga datamaterialet identifierades och förfinades följande sju slutliga teman:

1. Implementeringsprocessens karaktär
2. Kommunikation och förankring
3. Utbildning, stöd och delaktighet
4. Upplevd nytta och användarvänlighet
5. Tillit, oro och acceptans
6. Organisatoriska förutsättningar
7. Skugganvändning och informell AI-användning

HÖGSKOLAN
I BORÅS

Besöksadress: Allégatan 1 · Postadress: 501 90 Borås · Tfn: 033-435 40 00 · E-post: registrator@hb.se · Webb: www.hb.se