

ChatGPT: Lärare eller maskin?

Rollerna mellan människan och AI-drivna chattbotar.

Av: Isabel Söderlind

Handledare: Minna Räsänen
Södertörns högskola | Institutionen för Medieteknik
C-uppsats 15hp
Medieteknik | Höstterminen 2024



Sammanfattning/Abstract

Svenska

När människa-datorinteraktion börjar övergå till människa-AI-interaktion blir det alltmer vanligt att datoranvändare använder sig av AI verktyg. Denna uppsats undersöker den roll studenter tilldelar ChatGPT. Denna studie tar stöd av tidigare forskning om människans interaktion med teknologin såsom medieekvationsteori och en studie om sjukhusrobotar. Denna studie utgår från sex intervjuer med studenter på Södertörns Högskola. Resultaten pekar på att studenter oftast vänder sig till ChatGPT för att få hjälp och gav chattboten rollen som en lärare. Resultaten visar även att det finns flera faktorer som bidrar till ChatGPTs rollbeskrivning, till exempel att respondenterna omedvetet tenderar att ge ChatGPT egenskaper som stödjer en antropomorfisering av chattboten. Vidare påvisar studien att studenter agerar med teknologin som om den var intelligent. De centrala teman i uppsatsen är: *sociala roller, antropomorfisering* och *AI*.

English

When human-computer interaction turns into human-AI interaction AI tools become more common use for computer users. This paper studies the role students give ChatGPT. This study looks at previous research on human interaction with technology such as the media equation theory and a study on hospital robots. In this study I conducted six interviews with students at Södertörn University. The results show that the students often turn to ChatGPT for help and give it the role of a teacher. The results also show that the role depends on several factors such as the students' subconscious tendency to give ChatGPT qualities that support the anthropomorphizing of the chatbot. The study also shows that students act with technology as if it were intelligent. The central themes in this paper are *social roles, anthropomorphism, and AI*.

Nyckelord:

AI, ChatGPT, Chattbotar, Roller, Medieekvationsteorin, Studenter, Antropomorfism.

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
1.1 Syfte	2
1.1.1 Relevans	2
1.2 Forskningsfrågor	3
2 Bakgrund	3
2.1 Vad är ”roller”?	4
2.1.1 Egenskaper	4
2.2 Ett par viktiga begrepp	5
2.3 Tidigare forskning	5
2.3.1 The media inequality	5
2.3.2 Rise of machine agency	6
2.3.3 The media equation	6
2.3.4 Hospital Robot at Work	8
2.3.5 Sammanfattning av tidigare forskning	10
2.4 Teori	10
2.4.1 Medieekvationsteorin	10
2.4.2 Antropomorfism	11
2.5 Avgränsning	11
3 Metod	11
3.1 Metodval	12
3.1.1 Vad är en semistrukturerad intervju?	12
3.2 Datainsamling	12
3.2.1 Etik	12
3.3 Genomförande av intervjuer	13
3.3.1 Bortfall	13
3.4 Metodkritik	13
3.5 Analysmetod	14
3.5.1 Val av analysmetod	14
3.5.2 Genomförandet av analysmetod	15
4 Resultat	15
4.1 Respondenternas användning av ChatGPT	16
4.2 Roller	16
4.3 Egenskaper och identifierande ord	17
4.4 Tillit	19
4.5 Hur respondenterna talar till ChatGPT	21
5 Diskussion	25

5.1 Egenskaper och motsägelser	25
5.2 Tillit eller misstro?	26
5.2.1 Respondenternas egen uppfattning	26
5.2.2 Diskussion av tillit	27
5.3 Beteende.....	28
5.4 En diskussion om roller	29
5.5 Generell diskussion och sammanfattning	32
6 Slutsats	33
6.1 Har forskningsfrågorna besvarats?	33
6.2 Framtidens ChatGPT	34
6.2.1 Framtida forskning.....	34
6.3 Avslut.....	35
Referenser	36
Bilagor.....	38
Bilaga 1: Intervjuguide	38

1 Inledning

Intresset för artificiell intelligens (AI) och AI-drivna chattbotar har under de senaste åren ökat i takt med AI:ns hastiga utveckling (Nguyen, Sidorova och Torres 2022, s.1; Wu och Yu 2023, s.2). AI-drivna chattbotar används för kundsupport på webbsidor och som nöje i vardagliga chattappar, såsom Metas Messenger och WhatsApp (Nguyen et al. 2022, s.1). AI-drivna chattbotar kan också nås genom andra online källor och en AI-driven chattbot som snabbt ökat i popularitet sedan den publicerades 2022 är OpenAIs ChatGPT (Firat 2023, s.58). ChatGPT har flera användningsområden och hjälper användare av olika slag att öka sin produktivitet, bland dessa är studenters användning av chattboten högaktuellt och omdiskuterat (Firat 2023, s.58-59). I och med AI:ns stora framsteg de senaste åren har behovet att undersöka och förstå fenomenet ökat (Firat 2023, s.58).

Tidigare forskning om chattbotar tyder på att användare betar sig annorlunda om de talar till en chattbot eller med en vän (Mou och Xu 2017, ss.437-438) och enligt Sundar (2020, s.79) är människan på väg mot en framtid där användarna kommer att interagera med teknologin som om den var en intelligent varelse. Sundars (2020) förutsägelse är något som liknar Reeves och Nass (1996, s.251) medieekvationsteori som togs fram under 90-talet och som talar för att människan har en tendens att vara artig mot teknologin. Sundar (2020, s.84) anser att det finns en vikt i att genomföra studier inom AI för att förstå hur upplevelsen med AI och tillit mot AI utvecklas (Sundar 2020, s.84). I en annan studie som tidigare genomförts där forskarna studerade sjukhusrobotar framkom det även att människan har en tendens att antropomorfisera teknologin genom att beskriva teknologin som något intelligent (Ljungblad, Kotrbova, Jacobsson, Cramer och Niechwiadowicz 2012, s.178). Personerna som deltog i studien tilldelade olika kvaliteter och roller till roboten som påverkades och utvecklades över den tidsperiod som studien genomfördes (Ljungblad et al. 2012, ss.182 och 184-185). Vidare förklarar Ljungblad et al. (2012, s.178) att antropomorfism är människans sätt att minska osäkerheten omkring sig vilket i fallet med deras studie skedde genom att sjukhuspersonalen gav roboten mänskliga egenskaper.

Med hjälp av tidigare forskning och med ChatGPTs ökade popularitet finns det ett underlag för denna studie att undersöka vilka egenskaper som studenter anser att ChatGPT har samt vilka roller de anser att chattboten och de själva har under kommunikationen med ChatGPT. Även idén om antropomorfism är viktig inför denna studie då den har en möjlig påverkan på resultaten. Sammanfattat ämnar denna studie förklara de roller och egenskaper som användaren ger ChatGPT samt de syner de har på sitt förhållande till ChatGPT.

Studien lägger fokus på studenter som använder sig av ChatGPT i sina studier, vilka roller de antar själva och de roller de ger ChatGPT i sin interaktion. Studien undersöker även vilka egenskaper användarna beskriver ChatGPT med och på vilket sätt det stödjer idén om antropomorfiseringen av chattbotar. Studien tar hjälp av medieekvationsteorin för att stödja idén om användarens vilja att vara artig mot teknologi oavsett om det finns tecken på antropomorfisering eller inte.

I denna studie intervjuades sex personer som är studenter på Södertörns Högskola och som är mellan åldrarna 18–50. Respondenterna fick svara på flertalet frågor om deras sätt att chatta med ChatGPT och hur de upplever att ChatGPT chattar tillbaka. De fick även svara på frågor om hur de ser på ChatGPT och vilken roll de anser att chattboten och de

själva tar i sina konversationer. Under intervjuerna fick respondenterna också berätta om sin tillit till ChatGPT.

Resultatet av undersökningen tyder på att flera faktorer stödjer både antropomorfismen av teknologin och idén att människan har en tendens att agera med teknologin som om den var en annan person likt Reeves och Nass teori (1996, s.22). Denna studie diskuterar även dessa faktorer och hur de kategorier som tas fram för att identifiera faktorerna kan kopplas samman på olika sätt och på så vis ger stöd till varandra. Det vill säga att dessa kopplingar är viktiga för att användarna ska tilldela ChatGPT roller men även att rollerna spelar en vikt i att stödja faktorerna som leder till en rolltilldelning.

1.1 Syfte

Tidigare forskning tyder både på att människan kommunicerar på ett annat sätt med AI-chattbotar än med en vän eller familjemedlem (Mou och Xu 2017, ss.437–438; Sundar 2020, s.79) men att människan också gärna är trevlig mot teknologin (Reeves och Nass 1996, ss.22 & 25–26). Reeves och Nass (1996, ss.22 & 25–26) påstår att vid de tillfällen människan inte vet hur det ska interagera med en annan social aktör beter sig användaren som om deras konversationspartner var en annan person. I Ljungblad et al.:s (2012, s.182) studie framkommer det att teknologin kan i en del fall tilldelas roller av personer som interagerar med den. Det blir därför aktuellt att undersöka vilka roller som användare av ChatGPT tilldelar chattboten samt vad det är som påverkar denna rolltilldelning.

Syftet med denna studie är att ta reda på vilka roller som sätts på ChatGPT samt undersöka vilka egenskaper som ChatGPT tilldelas och hur detta kan påverka de roller som studenterna tilldelar chattboten.

1.1.1 Relevans

Valet av AI-chattbotar som fokus i denna forskning utgår delvis från min egen observation av populariteten kring AI men även utav eget intresse och konversationer om AI med andra som är intresserade av samma ämne. Valet utgår även från det faktum att AI har haft en hastig utveckling och med den snabba utvecklingen även en ökad populariteten (Nguyen et al. 2022, s.1; Wu och Yu 2023, s.2). Enligt mig är ämnet även relevant då forskare som Sundar (2020, s.79) påstår att människa-datorinteraktion (HCI (Human-Computer Interaction)) håller på att övergå till människa-AI-interaktion (HAII (Human-AI Interaction)).

Chattbotar som fokusområde inom AI utgår från tidigare forskning inom människa-AI interaktion där fokuset ligger på om människan beter sig annorlunda mot chattbotar men mindre om vilka roller som användarna tilldelar sig själva och chattbotarna i sin kommunikation. Mou och Xu (2017) är två forskare som undersökt skillnaderna mellan människa-människa-interaktion och människa-AI interaktion genom användandet av chattbotar i sin artikel. I sin artikel påstår författarna att användare talar till chattbotar på ett sätt och sina vänner på ett annat sätt (Mou och Xu 2017, ss.437–438). Enligt Mou och Xu (2017, s.434) saknas det dock forskning som undersöker vad det är som ligger bakom människans sätt att interagera med maskiner. Att påpeka att användare interagerar på ett annat sätt med teknologi än andra människor kan verka motsägelsefullt i denna studie men är en bra grund till att studera

vidare om på vilket sätt som användarna betar sig annorlunda mot teknologin och varför. Enligt Sundar (2020, ss.79, 84) är människan på väg mot en framtid där användarna kommer att interagera med teknologin som om den var en intelligent varelse och belyser även vikten i att göra fortsatta studier inom ämnet AI för att förstå hur upplevelsen med AI och tillit mot AI utvecklas. Både människans tendens att interagera annorlunda mot AI chattbotar i jämförelse med mänskliga kontakter och idén om människans syn på AI som en intelligent varelse kan ha en koppling till den roll användaren tilldelar AI chattbotar och är således intressant för min studie.

Ljungblad et al.:s (2012, s.177) studie bidrar också till denna studies relevans då de undersöker robotar inom arbetsmiljön på ett sjukhus där de tittade på de egenskaper och roller som roboten får av människorna som vistas på sjukhuset. Ljungblad et al. (2012, ss.184–185) ansåg att de kvaliteter roboten fick utvecklades över tid och bidrog till arbetarnas syn på roboten. Denna studie drar också uppmärksamheten till olika roller som kan tilldelas till olika teknologier. Deras fokus var dock på robotar som arbetar på specifika arbetsplatser snarare än teknologi som är allmänt tillgänglig för alla, såsom AI-chattbotar. Författarna tar även upp antropomorfism i sin forskning och hur användare kan se mänskliga karaktärsdrag i objekt (Ljungblad et al. 2012, s.178). Detta ger ytterligare stöd för denna studie då den grundar sig i uppfattningen om att människan ger någon form av roll till teknologier som de interagerar med likt roboten i Ljungblad et al.:s studie. I denna studie utgår jag från idén att ChatGPT får en roll att fylla av användaren och ämnar ta reda på varför ChatGPT tillges denna roll.

Dessa nämnda artiklar berör diverse typer av målgrupper men jag anser att det saknas studier om roller och egenskaper inom människa-AI-kommunikation när det kommer till högskolestudenter, samt vad det är som påverkar att studenterna ser rollerna på det sättet. Ytterligare skäl att använda högskolestudenter i denna studie är att användandet av AI inom studier är ett omdiskuterat ämne med både för och nackdelar (Firat 2023, s.58-59).

1.2 Forskningsfrågor

Utifrån den tidigare forskning som nämnts och den relevans AI har idag är det viktigt att undersöka ämnet för att förstå detta snabbt växande fenomen. Två forskningsfrågor har därför tagits fram för att undersöka de roller som högskolestudenter tilldelar ChatGPT och vilka egenskaper de anser att chattboten har. Även korrelationen mellan roller och egenskaper ska undersökas i denna studie.

De forskningsfrågorna som ska undersökas i denna uppsats är:

- När studenter kommunicerar med ChatGPT vilka roller antar de sig och vilka roller ger de ChatGPT?
- Vilka egenskaper tilldelar högskolestudenter ChatGPT och hur påverkar det den roll de anser att ChatGPT spelar i deras kommunikation?

2 Bakgrund

Denna del behandlar den forskning som ligger till grund för syftet och som möjliggjort denna undersökning, samt termer och teorier som använts i denna studie.

2.1 Vad är "roller"?

Tanken bakom roller kommer från Ljungblad et al.:s (2012, s.182) studie där författarna identifierade fyra olika perspektiv (eller roller) som roboten får med hjälp av olika kvaliteter som den blivit tilldelad under studiens gång. I Ljungblad et al.:s (2012, s.182) studie används dessa perspektiv för att förklara den syn som personerna som vistades på sjukhuset hade om roboten och hur den förändrades över tid. Två av de roller som roboten antog var "en arbetare på sjukhuset" och "en arbetskollega" (Ljungblad et al. 2012, ss.183–184). Dessa är samma roller en människa som arbetar på sjukhuset har, till skillnad från synen att roboten enbart är en maskin. I Reeves och Nass (1996, ss.24, 90–91) bok förklarar de om människans tendens att se teknologin som en social aktör och tilldela den olika personligheter. Dessa personligheter identifieras genom olika egenskaper som teknologin anses ha (Reeves och Nass 1996, ss.76 & 95) vilket liknar Ljungblad et al.:s (2012, s.182) sätt att identifiera kvaliteter för att fastställa olika perspektiv.

En roll i denna studie innebär hur användaren ser på sig själv i förhållande till hur de ser ChatGPT, det kan till exempel vara att de ser varandra som studiekompisar, elev och lärare eller andra typer av sociala relationer likt dessa. De personligheter och egenskaper som användarna använder för att beskriva ChatGPT bidrar till att förstå dessa roller samt för att bevisa att dessa roller existerar mellan användaren och chattboten. Kortfattat innebär en roll den uppgift som studenten anser att ChatGPT har i konversationen.

2.1.1 Egenskaper

För att förklara hur rollerna uppstår använder denna uppsats sig av ordet *egenskaper*. Ljungblad et al (2012, s.178) förklarar att egenskaperna (qualities) en användare tilldelar en artefakt kan ge en insikt i den relation en person har till ett objekt och hur den uppstår. Vidare hävdar de att egenskaperna har en koppling till de affordanser användaren har till artefakten. Ordet egenskaper kan dock ha olika betydelser i olika sammanhang, i denna uppsats syftar jag på ord som användarna använder för att beskriva ChatGPT, till exempel *intelligent* eller *systematisk*. Dessa är ord som användaren tilldelar teknologin i ett försök att begripa sig på den men är också ett sätt som användaren använder för att skapa en relation till artefakten (Ljungblad et al. 2012, s.178). Sättet att tilldela egenskaper för att skapa en relation till en artefakt har även en koppling till människans tendens att kommunicera med teknologin som om den var en annan människa (Ljungblad et al. 2012, s.178). Det vill säga att människan har en tendens att ge teknologin egenskaper som om den var en intelligent varelse. Detta kopplas till antropomorfisering vilket innebär att användaren beskriver artefakten med "mänskliga" egenskaper.

Senare i denna uppsats tar jag upp två typer av egenskaper som förklaras mer djupgående under punkt [5.1 Egenskaper och motsägelser](#), dessa två typer har jag valt att kalla för *ord som beskriver en maskin* och *ord som stödjer antropomorfisering*. Den förstnämnda innebär ord (framför allt substantiv) som vanligtvis beskriver ett objekt och det sistnämnda är ord (framför allt adjektiv) som beskriver en intelligent individ.

2.2 Ett par viktiga begrepp

Prompt/Prompting: Generativ AI, såsom ChatGPT, styrs genom prompting. Prompting är instruktionerna som användaren skickar till AI:n för att få ett svar tillbaka (Karolinska Institutet, 2024).

Affordanser (affordances): Den typ av användning som en artefakt inbjuder användaren till (Ljungblad et al., s.178)

Antropomorfism: Att se mänskliga karaktärsdrag i en artefakt vilket bidrar till att den behandlas som en person (Ljungblad et al., s.178).

2.3 Tidigare forskning

Det finns tidigare forskning som fokuserar på hur människan interagerar med teknologi och idag har det även börjat bli alltmer forskning om AI. Denna studie tar stöd från ett par tidigare texter om människans interaktion med teknologi för att motivera studien och stödja de bevis som uppstår under studiens gång. Detta avsnitt ämnar förklara och behandla de texter som valts ut som relevant inför denna studie.

2.3.1 The media inequality

The media inequality: Comparing the initial human-human and human-AI social interactions av Mou och Xu (2017) handlar om interaktionen mellan människor samt interaktionen mellan människa och AI med fokus på AI-drivna chattbotar. Författarna ger en kort litterär översikt över ett par relaterade studier inför deras egen undersökning där de jämför ”datorn som social aktör”-paradigmen och den ”kognitiva affektiva process systemet” (Mou och Xu, ss.433–434). Den förstnämnda fokuserar på om människan behandlar maskiner som en jämlik och den sistnämnda fokuserar på om människan beter sig annorlunda mot maskiner på grund av samtalspartnerns natur. Detta är författarnas bakgrund bakom att studera skillnaderna mellan människa-dator-interaktion och interaktion mellan människa och människa (Mou och Xu, s.434).

I sin studie analyserar författarna konversationer från tio volontärer där de fått in både transkriptioner av konversationer mellan volontären och chattboten ”Little Ice” samt volontären och en mänsklig vän (Mou och Xu, s.435). Författarna bad om dessa transkriptioner efter att personerna redan initierat kontakt med sin vän och Little Ice vilket innebär att volontärerna inte visste om undersökningen i förväg (Mou och Xu, s.435). Detta bidrar till studiens trovärdighet då detta utesluter påverkan från studien på konversationens resultat.

Mou och Xu (2017, s.437) kom fram till att användarnas strategier i kommunikationen var annorlunda mellan människa och AI-chattbotar där användaren tenderar att använda en annan typ av personlighet mot AI än mot andra mänskliga användare. Enligt författarna tenderar användarna att vara mer öppna och angenäma mot andra mänskliga användare än mot AI. Författarna anser även att när användarna tror att de pratar med en annan människa använder de fler ord, relationsrelaterat språk och spenderar betydligt mer tid på konversationen än när de kommunicerar med AI-chattbotar (Mou och Xu, s. 437).

Anledningen till att Mou och Xus (2017) studie är relevant för min studie är för att den lyser fram användarens tendens att bete sig annorlunda mot AI jämfört mot andra

människor. Som nämnt tidigare kan detta anses motsägelsefullt för min studies frågeställningar men jag anser att Mou och Xus (2017) studie är högst relevant då det är möjligt att användaren beter sig annorlunda beroende på den roll som de har tilldelat sig själva och chattboten. Därför är denna studie viktig för att visa på behovet av ytterligare undersökningar i människans beteende mot AI-chattbotar och vad det är som påverkar deras sätt att interagera med dem.

2.3.2 Rise of machine agency

Rise of Machine Agency av Sundar (2020) handlar om psykologin bakom människa-AI-interaktion (HAII (Human-AI Interaction)) och utvecklingen av forskningsfältet. Sundar (2020, ss.74–75) diskuterar i sin text skiftet från ”kommunikation *via* teknologin” till ”kommunikation *med* teknologin”. Han förklarar hur början av den datormedierade kommunikationen studerades och de förändringar som skedde när man övergick från kommunikation ansikte-till-ansikte till kommunikation *via* teknologin. Enligt Sundar (2020, s.74) låg oron under denna tid på hur icke-verbala hintar skulle försvinna när kommunikationen skedde online. Dock påstår Sundar (2020, s.75) att fokuset skiftade gradvis över till användarens kommunikation med själva teknologierna i stället för genom dem. Han påstår att användaren började tendera till att behandla datorer som en autonom social aktör. Sundar (2020, s.75) förklarar att studier inom detta ämne hamnar under fältet människa-dator-interaktion (HCI (Human-Computer Interaction)). Senare i sin artikel förklarar Sundar (2020, s.79) hur HCI kommer inom en snar framtid att övergå till HAII där användarna kommer att kommunicera med teknologin som om den är en intelligent varelse. Sundar (2020, s.84), i sin slutsats, lägger även vikt på genomförandet av framtida studier som behandlar de faktorer som kan påverka användarens upplevelse och tillit mot AI.

Denna artikel är relevant för denna studie då den förklarar vikten med att undersöka både interaktionen mellan människa och AI-drivna system men även den tillit som människan känner till AI. Tillit är en av de faktorer som kan ha en påverkan på hur människan interagerar med AI-chattbotar.

2.3.3 The media equation

Reeves och Nass (1996, s.6) bok *The Media Equation* handlar om medieekvations teorin (media equation theory) som författarna har tagit fram med hjälp av bevis från 35 studier. Författarna förklarar att *the media equation* står för ”media equal real life” eller, på svenska, *medier är lika med verkliga livet* (Reeves och Nass 1996, s.5). Vidare påstår författarna att grunden i hur människan interagerar med medier är samma som hur de interagerar med andra människor. (Denna teori förklaras tydligare i avsnitt [2.4 Teori](#)). Enligt författarna har människan en tendens att vara artiga (Reeves och Nass 1996, s. 19) och de påstår att datorns sätt att kommunicera är tillräckligt likt människan för att uppmuntra användaren att ge en social respons (Reeves och Nass 1996, s.22). De påstår att det inte krävs mycket för att få fram en social respons utan människan kommer att svara följaktligen så länge det finns någon typ av antydan till en social närvaro. ”When in doubt, treat it as human.” (Reeves och Nass 1996, s.22). Med detta menas att människan har en tendens att agera mot en social aktör som om den var en

människa när hen inte vet hur de ska interagera med sin samtalspartner vilket också är anledningen till att människan väljer att vara artig mot teknologin.

I kapitel 2 av sin bok genomför Reeves och Nass (1996, ss.22–23) ett par experiment där de observerar användarnas sätt att interagera med en dator genom att ge dem en uppgift att lösa med datorn. När de gått igenom uppgiften deklarerade datorn att den tyckte att den själv har gjort ett bra jobb. Efter experimentet bad de deltagarna att genomföra en utvärdering av datorn som de hade använt, hälften gjorde utvärderingen på samma dator och hälften på en annan dator. Resultatet författarna kom fram till var det som de hade förväntat sig: deltagare som använde samma dator för utvärderingen svarade mer positivt än de deltagare som fick göra utvärderingen på en annan dator (Reeves och Nass 1996, s.24). Reeves och Nass (1996, s.24) berättade sedan för deltagarna om denna förutsägelse av resultatet vilket alla deltagare svarade med att de aldrig skulle ändra sina åsikter bara för att vara trevliga mot en dator. På grund av detta ansåg författarna att användarnas sociala respons till medier var omedvetna (Reeves och Nass 1996, s.24). Enligt Reeves och Nass (1996, s.24) är datorer sociala aktörer som människan gärna besvarar på ett sätt som de skulle göra mot andra människor: de väljer att vara trevliga mot datorn.

Reeves och Nass (1996, s.90) förklarar gränssnittets personlighet i kapitel 7 av sin bok. Författarna teoretiserar att det finns en likhet mellan medier och verkligheten och att psykologiska förklaringar kring dessa bör ha en likhet. Reeves och Nass (1996, s.91) testar sin teori genom att utföra experiment med hjälp av datorer som använder språk som tyder på antingen en dominant eller en undergiven personlighet. Sedan ska försökspersonerna få testa att använda datorerna och det antas att personerna kommer att föredra den dator som uppvisar en liknande personlighet till dem själva, detta med enlighet till deras hypotes om likhet. Denna hypotes innebär att personer drar sig till andra med liknande personlighet som dem själva (Reeves och Nass 1996, s.90). Försökspersonerna som deltog fick genomföra ett personlighetstest innan experimentet för att bedöma om de hade en dominant eller undergiven personlighet men de fick själva inte se resultatet (Reeves och Nass 1996, s.92). Försökspersonernas uppgift under experimentet var att genomföra *öken överlevnadsproblemet* (the Desert Survival Problem). Detta innebar att försökspersonerna fick ett fiktivt scenario där deras flygplan hade kraschlandat i en öken och de behövde ranka 12 objekt efter deras överlevnadsvärde (Reeves och Nass 1996, s.94). Försökspersonerna fick först skriva ner sina tankar med papper och penna innan de fick använda datorerna. Hälften från varje grupp fick använda den dominanta datorn och den resterande hälften från varje grupp fick använda den undergivna datorn. Efter användningen av datorn fick försökspersonerna återgå till papper och penna för att avsluta uppgiften (Reeves och Nass 1996, s.94). Avslutningsvis fick försökspersonerna svara på ett par frågor om sin upplevelse och om datorerna. Enligt författarna påvisar resultatet att de personligheter som de givit datorerna identifierades av försökspersonerna med hjälp av adjektiv som beskriver dominanta och undergivna personligheter (Reeves och Nass 1996, s.95). Resultatet tydde även på att personerna i de respektive personlighetsgrupperna föredrog den dator som liknade dem själva (Reeves och Nass 1996, s.96). Författarna förklarar att personlighet är enkelt att skapa då det inte krävs representationer i den virtuella världen utan det går att skapa enbart med ord (Reeves och Nass 1996, s.96). Reeves och Nass (1996, ss.97–98) påstår att alla gränssnitt har en personlighet även om det enbart är en liten skärm med text och att implementeringen av personlighet är viktigt inom design av gränssnitt.

Denna text är relevant då den uttrycker användarens vilja att vara artig mot maskiner vilket är något jag själv har observerat utanför denna studie och som är anledningen till att jag vill undersöka detta ämne vidare. Den teori Reeves och Nass (1996) tar upp stödjer denna studies idé om att människan beter sig på ett visst sätt mot maskiner och att det kan finnas någon sorts social relation mellan datorn och användaren eller, som i denna studies fall, AI och användaren. Denna studie stödjer även att användaren kan se personligheter i teknologin och att den kan bidra till hur interaktionen ter sig. Detta är relevant för hur roller kan tänkas uppstå mellan användaren och ChatGPT och kan bidra till vidare förståelser i användarens beskrivningar av ChatGPT samt ge en inblick i studenters användarupplevelse med ChatGPT.

2.3.4 Hospital Robot at Work

Ljungblad et al. (2012, s.177) skriver i sin artikel om hur en robot uppfattades av personalen på ett sjukhus. Målet med studien var att utforska hur personer uppfattar ett system och vilka egenskaper de tilldelat systemet för att förklara en meningsfull upplevelse (Ljungblad et al. 2012, s. 178). Författarna förklarar dessa kvaliteter som *affordanser* (affordances) vilket enligt författarna innebär de typer av användning som artefakten tillkallar. Författarnas mål var att förstå de egenskaper som folk tillsätter robotteknologier och varför (Ljungblad et al. 2012, s.178). Författarna förklarar att egenskaperna som teknologin tilldelas, till exempel "intelligens", kan visa på vilket sätt personer skapar relationer till objekt. Detta kan även antyda på att människan har tendenser att svara teknologin på sätt som påminner om sociala responser inom mänsklig interaktion (Ljungblad et al. 2012, s.178). Vidare förklarar författarna om *antropomorfism*, vilket innebär att en ser mänskliga karaktärsdrag i artefakter och således behandlar artefakten som om den var en annan person (Ljungblad et al. 2012, s.178). Författarna anser att idén om antropomorfism stödjer deras tankar om att människan har sociala relationer till teknologiska artefakter och att forskningen om antropomorfism är ett exempel till att objekt kan ses som sociala varelser vars kvaliteter förändras beroende på kontext (Ljungblad et al. 2012, s.178). I studien fokuserar författarna på hur roboten som ingick i studien uppfattades som om den hade sociala kvaliteter.

Under studien fick roboten arbeta på sjukhuset i 13 dagar (Ljungblad et al. 2012, s.179). Av dessa dagar var det enbart 5 dagar som personalen fick använda sig av roboten. Robotens design var inspirerad av pingviner för att ge den ett "gullig" och "icke-hotande" utseende (Ljungblad et al. 2012, s.180). Studien fokuserade på robotens arbetssyssa att bära och leverera mindre objekt, i detta fall blodprover till sjukhusets labb (Ljungblad et al. 2012, s.179). Under studien observerades användningen av roboten samt kommentarer som personalen yttrade under den tid roboten åkte runt på sjukhuset (Ljungblad et al. 2012, s.180). Ytterligare data samlades in med hjälp av att intervjua personalen och låta dem svara på ett frågeformulär.

I studien nämner författarna fyra kvaliteter som roboten blev tillgiven: alien, maskin, sjukhuspersonal och kollega (Ljungblad et al. 2012, s.182). Författarna förklarar att den tillgivna kvaliteten förändras över tid när personalen blir mer van vid robotens närvaro. Det vill säga att en person kan ha en viss uppfattning i början när hen är ovan vid en artefakt (alien) och att med tiden när hen blir mer bekväm med den förändras ens uppfattning av arte-

fakten. I studien ansåg författarna att både personalen och besökare på sjukhuset var skeptiska till roboten och såg den som något främmande, framför allt då de inte visste vad de skulle förvänta sig av den (Ljungblad et al. 2012, s.183). Över tid övergick uppfattningen av roboten till en i teamet där en del av personalen såg roboten som en arbetskollega dock fanns det personal som fortfarande enbart såg den som en maskin utan personlighet (Ljungblad et al. 2012, s.184). Detta är något som kan relateras tillbaka till en kommentar som författarna gjorde i början på studien:

Thus, our perspective is that designers can only aim to give raise to a specific kind of experience, but the actual experience and any attribution of qualities (whether human characteristics or not) is done by the users (ibid).

- Ljungblad, Kotrbova, Jacobsson, Cramer och Niechwiadowicz 2012, s.179

Med detta menar författarna att den som skapar designen kan enbart försöka att designa efter en tänkbar upplevelse men det är användarna som skapar den faktiska upplevelsen och de egenskaper en artefakt får. Detta kan relateras till en artikel skriven av Hassenzahl (2014, 3.6 Conclusion and future directions (utan sidnumrering)) där han förklarar att man kan designa en produkt för en specifik upplevelse men det förblir enbart ett material för upplevelsen, i slutänden är det upp till användaren hur den faktiskt tolkas och upplevs.

Ljungblad et al. (2012, s.184) förklarar i sin diskussion att för en del av personalen kunde roboten ses ur mer än ett perspektiv, för en av de anställda var roboten både en maskin och en kollega. Detta anser författarna är bevis för att olika perspektiv kan samexistera både mellan olika personer och i en och samma person. Vidare förklarar författarna att alien perspektivet uppkommer oftast genom brist på erfarenhet och familjaritet med roboten (Ljungblad et al. 2012, s.184). Men med mer exponering av roboten i samhället finns det en chans att alien perspektivet övergår helt till maskin perspektivet i framtiden. Författarna anser dock att roboten behöver kännas mer familjär och bevisa sina framgångar för att anses som en i personalen och en kollega (Ljungblad et al. 2012, ss.184–185). Författarna påstår att tid och interaktioner över tid påverkar möjligheterna för tolkning och olika perspektiv.

Denna artikel är relevant för min studie då den går in på möjliga syner av relationer till en maskin. I denna artikel tilldelas roboten rollerna alien, maskin, sjukhuspersonal och arbetskollega, vilket är olika möjliga synsätt som en användare kan ha på en maskin. Dock finns det fler sätt att se på en artefakt beroende på användningsområde och vem användaren är. I min studie där fokuset ligger på studenter fokuserar jag mer på rollen som lärare, studiekamrat eller kompis. Det är även relevant att ta hänsyn till att olika användare kan uppleva teknologin på olika sätt. Ytterligare en del av Ljungblad et al.:s (2012) studie som är viktig för min undersökning är deras idé om egenskaper som kan tilldelas en teknologi för att förklara den upplevelse som användarna får utav den. Utifrån denna artikel anser jag att det finns ett behov att undersöka liknande scenarion med andra typer av teknologi för att skapa ytterligare förståelse över hur människan ser på olika teknologier och varför de interagerar på det sätt som de gör med dessa teknologier.

2.3.5 Sammanfattning av tidigare forskning

De fyra artiklar som nämnts i denna del bidrar med underlag för min egen studie på olika sätt. Sundars (2020, s.79) påstående att människa-datorinteraktion håller på att övergå till människo-AI-interaktion visar på att det finns ett behov att undersöka interaktionen mellan människa och AI. Sundar (2020, s.78) förklarar även att enligt medieekvationsteorin har människan svårt att inte vara sociala i sin interaktion med teknologier vilket har väckt moraliska bekymmer rörandes människans sätt att fästa sig till teknologin. Sundar (2020, s.79) påstår även att människans tendens att bete sig social mot datorer ses alltmer som en rimlig respons till skillnad från förr då det ansågs vara ett udda beteende. Denna förändring sker då teknologin anses hålla på att utveckla en typ av intelligens som kan efterlikna människans (Sundar 2020, s.79).

Enligt Mou och Xu (2017, s.437) visar användarna en annan personlighet mot AI än mot andra människor vilket motsäger Reeves och Nass (1996, s.5) teori om att människans sätt att interagera med teknologin är i grunden densamma som människans sätt att kommunicera med andra människor. Detta kan tolkas som att det finns andra faktorer som påverkar sättet användaren interagerar med teknologin på, såsom den roll användaren vill att teknologin ska anta i interaktionen. Den roll användaren tilldelar teknologin kan dock påverkas av flera faktorer såsom egenskaper och tid vilket Ljungblad et al. (2012, s.182) också tog upp i sin studie.

Dessa artiklar tyder på att det finns faktorer som är viktiga att undersöka i människans interaktion med ny teknologi. I denna uppsats fokuserar jag dock enbart på högskolestudenters kommunikation med AI-drivna chattbotar där deras uppfattning av ChatGPT och den roll chattboten har i kommunikationen står i centrum.

2.4 Teori

Detta avsnitt behandlar de teorier som används i denna studie och avser att förklara ur vilket perspektiv den används.

2.4.1 Medieekvationsteorin

Reeves och Nass (1996, s.5) *medieekvationsteori* är en teori om att interaktionen mellan användare och medier är i grunden densamma. Människans sätt att svara medier är huvudsakligen social och det går därför att dra paralleller ifrån sociala studier (Reeves och Nass 1996, s.251). Användarna har en tendens att ge olika medier och teknologier mänskliga egenskaper samt att de har en tendens att interagera med teknologin som om den är en social aktör (Reeves och Nass 1996, ss.12, 26 och 90). Vidare förklarar författarna att datorns sätt att kommunicera och interagera med användarna är tillräckligt likt sättet mellan mänskliga aktörer att den orsakar liknande sociala responser (Reeves och Nass 1996, s.22). Reeves och Nass (1996, ss.19 & 26) anser även att användaren har en naturlig tendens att vara artig och att detta även visar sig i interaktionen med olika teknologier. Vidare påstår de att dessa sociala responser till teknologin var automatiska och att användarna omedvetet interagerade med teknologin som om den var en människa (Reeves och Nass 1996, ss.24 & 252–253). En kortfattad förklaring av medieekvationsteorin är att den innebär att användarna ser teknologin som sociala aktörer och interagerar med den följaktligen. Människans psykologi bidrar till att användaren även ger teknologin mänskliga egenskaper och personligheter (Reeves och Nass

1996, ss.90–91 & 96). Det framkommer dock både under kapitel 2 och 7 att försökspersonerna nekade till att de agerade med datorerna som om den var en social aktör (Reeves och Nass 1996, ss.24 & 96). Det vill säga att människans tendens att interagera med teknologin på ett sätt som liknar mänsklig interaktion sker omedvetet.

I denna studie undersöker jag närmare hur användarens tendens att omedvetet antropomorfera ChatGPT påverkar den roll som användarna ger chattboten samt hur de egenskaper användarna ger ChatGPT reflekterar en personlighet i den. Denna teori kombinerat med antropomorfism är relevant för analysen av resultatet där personliga egenskaper tas fram och för att förklara de roller som användarna tilldelar sig själva och ChatGPT.

2.4.2 Antropomorfism

Ljungblad et al. (2012, ss.178 & 183) förklarar antropomorfism som en psykologisk mekanism om människans tendens att ge mänskliga egenskaper till artefakter samt att det är ett sätt för människan att minska osäkerheten kring något som inte känns familjärt. Vidare förklarar författarna att forskningen kring antropomorfism belyser hur objekt kan ses som sociala varor genom olika egenskaper (Ljungblad et al. 2012, s.178). Epley, Waytz, Akalis och Cacioppo (2008, s.144) förklarar antropomorfismen som människans tendens att uppfatta människoliknande egenskaper i både verkliga och påhittade icke-mänskliga agenter. Med icke-mänskliga agenter menas allt som kan agera eller verka som den agerar på ett självständigt sätt men som inte är en människa.

I min studie ligger fokuset av antropomorfism på människans tendens att ge ChatGPT mänskliga egenskaper. Antropomorfism är en tänkt förklaring till *varför* användare kan tänkas ge ChatGPT vissa roller och beskrivningar. Det är även relevant att undersöka om användarna är medvetna om att de antropomorferar chattbotar eller om det sker undermedvetet som i Reeves och Nass (1996) medieekvationsteori.

2.5 Avgränsning

Undersökningen avgränsar sig till användningen av OpenAIs AI-drivna chattbot, ChatGPT, och kommer därför inte undersöka andra AI-drivna system. Denna text kommer inte heller fördjupa sig inom tekniska detaljer om AI-drivna chattbotars uppbyggnad eller hur deras innehåll fungerar.

Målgruppen är avgränsad till vana användare av ChatGPT (använder ChatGPT minst ett par gånger i veckan) därför kommer inte intervjuer hållas med personer som inte använder sig regelbundet av AI-drivna chattbotar. Anledningen till valet av vana användare är att jag anser att det är svårt att ha en relation till något man inte använder någorlunda regelbundet.

Studien har ett fokus på nuvarande aktiva studenter och undersöker därför inte andra typer av användare.

3 Metod

Utförandet av den valda undersökningen har skett genom semistrukturerade intervjuer med studenter (mellan 18–50 år) som anser sig vara vana användare av AI-drivna chattbotar, fram-

för allt med fokus på ChatGPT. De personer som intervjuades är studenter på Södertörns högskola och rekryterades på plats på skolan. Nedan följer tydligare beskrivning av metoden och datainsamlingen.

3.1 Metodval

I denna undersökning intervjuades sex personer som känner till och använder sig av ChatGPT i sina studier. Intervjuerna skedde på plats på Södertörns högskola och spelades in med en diktafon för att transkriberas i efterhand. Personerna som intervjuades fick läsa och skriva under ett samtyckesformulär innan intervjun skedde. En kopia av formuläret skickades även genom e-post till respondenterna. Anledningen till att ett samtyckesformulär skickades ut till respondenterna är för att de ska förstå vad det är som de deltar i, vilken data som samlas in och hur deras svar kommer att användas (Bell och Waters 2016, ss.190–191).

3.1.1 Vad är en semistrukturerad intervju?

Metodvalet är en semistrukturerad intervju. En intervju innebär att hitta respondenter som kan svara på frågor från intervjuaren antingen ansikte mot ansikte som i denna studie eller online genom kommunikationsverktyg. I denna studie genomfördes intervjuerna ansikte mot ansikte med respondenterna på plats på Södertörns högskola. När frågor inför en intervju ska struktureras upp föreslår Bell och Waters (2016, s.191) att det bör undvika att vara ledande eller värderande frågor, det ska vara en fråga i taget och det ska inte finnas några osagda förutsättningar i frågorna. Semistrukturerad innebär att det skapas en intervjuguide som innehåller relevanta och öppna frågor som sedan följs under intervjuns gång, det finns dock plats för följdfrågor utifrån de svar respondenten ger (Bell och Waters 2016, s.192; Alvehus 2023, s.114).

Valet att göra intervjuer beror på de fördelar som finns med denna form av metod. Intervjuer är flexibla, det är lättare att kunna ställa följdfrågor till en respondent när man talar i samtid och utöver de muntliga svar man får är det även möjligt att läsa av respondentens tonfall och kroppsspråk (Bell och Waters 2016, s.189).

3.2 Datainsamling

Datan som samlas in i intervjuerna är respondenternas svar som spelas in och sedan transkriberas. Ingen personlig data som kan identifiera respondenterna har samlats in, respondenterna är anonyma. Respondenterna kommer i denna text att refereras som ”hen” eller ”de”. Dock kommer ålder att frågas efter för att konfirmera att respondenten tillhör rätt åldersgrupp, vilket innebär personer som är mellan 18–50 år.

3.2.1 Etik

För att säkerställa att undersökningen sker med en god etisk bakgrund har Vetenskapsrådets (2024) rapport *God forskningsed 2024* använts som vägledning. Enligt Vetenskapsrådet (Vetenskapsrådet 2024, s.59) bör deltagarens självbestämmande respekteras genom att ge dem all den information de behöver för att kunna bestämma om de vill delta i studien eller inte. Vidare anser de att deltagarna ska informeras och ge sitt samtycke innan de deltar i studien (Ve-

tenskapsrådet 2024, s.62). I denna studie fick deltagarna tid att läsa och skriva under en samtyckesblankett innan de deltog i intervjuerna, kopior av dessa blanketter skickades även till deltagarna genom e-post. Samtyckesblanketterna innehöll information om studien samt den data som samlades in och i vilket syfte den samlades in i. Deltagarna fick även en del av informationen muntligt utöver dokumentet för att förtydliga vad det var blanketten handlade om och hur det kan återta sitt samtycke.

3.3 Genomförande av intervjuer

De som intervjuades gick olika utbildningar på Södertörns högskola, de kom från socionomprogrammet, journalistprogrammet och ekonomiprogrammet. En av respondenterna gick en fristående kurs i statsvetenskap. Alla som deltog fick en kexchoklad som tack för sitt deltagande.

Alla intervjuer spelades in med en diktafon och filerna fördes över till dator för att transkriberas. Transkriberingen skedde genom TurboScribe där filerna laddades upp och sedan laddades ner i en Word-fil. Transkriberingen renskrevs sedan med hjälp av lyssning genom TurboScribe och texten i Word-filerna.

3.3.1 Bortfall

Under rekryteringsprocessen som tog plats på skolan var det ett flertal personer som visade intresse både av ämnet och det faktum att det delades ut kexchoklad till deltagarna. Många avböjde då de insåg att det krävdes ett fullt deltagande i en intervju för att få kexchokladen. Några av de som avböjde hade inte tid för en intervju som kunde ta upp mot 20 minuter att genomföra. Andra avböjde när det fick veta att intervjuerna spelades in trots försäkran om att inspelningen inte skulle delas med någon annan. Det hade varit intressant att veta varför dessa personer var rädda att delta i en inspelad intervju men då det inte går att fråga dem i efterhand är det omöjligt att veta. En av de som avböjde frågade skämtsamt om jag ”försökte lura till dig [mig] ett erkännande”. En möjlig tanke är att dessa personer tror att det är fullt förbjudet att använda AI i sina studier trots att Södertörns högskola tillåter användning av AI samt även erbjuder studenterna fri tillgång till Microsoft Copilot under studierna (Södertörns Högskola 2024). Det är även möjligt att de kanske känner skam för att de använder AI. Detta är dock bara spekulation och är något som denna studie inte går igenom då det skulle kräva ytterligare en undersökning för att få fram svar.

Av deltagarna som valde att genomföra en intervju fullföljde 4 av 6 hela intervjun, varav två av respondenterna hade ont om tid mot slutet och därför missade de en av de sista frågorna som handlade om de ansåg att deras sätt att tala med ChatGPT skulle förändras i framtiden (se bilaga 1). Detta nämns även i punkt [4.5 Hur respondenterna talar till ChatGPT](#).

3.4 Metodkritik

Det finns nackdelar med intervjuer som metod. En av dessa nackdelar är tidsbegränsningen, en intervju måste genomföras när respondenten har tid men svaret ska också analyseras vilket också tar tid. Enligt Bell och Waters (2016, s.190) är risken för bias stort när det kommer till

intervjuer då metoden är subjektiv, det vill säga att tolkningen av svaren är till största del baserad på intervjuarens/undersökarens uppfattning av respondentens svar.

En annan nackdel ligger i att intervjun spelades in, detta kan påverka respondentens känsla av öppenhet och kan begränsa de svar de var villiga att ge (Alvehus 2023, s.116). Detta innebär att respondentens svar kanske inte blir så sanningsenliga som önskat.

Det kan även finnas en viss nackdel i att erbjuda en belöning för respondenternas deltagande vilket kan möjligen påverka deras deltagande och svar. Det är möjligt att respondenten enbart deltar för att få belöningen eller att respondenten försöker svara ”rätt” för att inte gå miste om belöningen.

Ytterligare en kritik av genomförandet är att intervjuerna skedde på plats både i korridorerna och utanför skolan. Då det var en del studenter som gick förbi under intervjun tas det upp en del bakgrundsljud i inspelningen vilket försvårade transkriberingen. Personerna i bakgrunden är också ett distraktionsmoment för respondenterna vilket märktes i en av intervjuerna då respondenten vände sig om för att se vilka som gick förbi vid ett par tillfällen. Störande moment i bakgrunden kan bidra till att respondenterna tappar bort sig, glömmer eller missförstår frågan som ställts.

3.5 Analysmetod

Efter transkriberingen av de inspelade intervjuerna börjar arbetet med att få fram svar och kunna analysera materialet. Denna del förklarar valet av analysmetoden samt hur den har genomförts i studien.

3.5.1 Val av analysmetod

Analysmetoden som valts är en tematisk analys vilket är en kvalitativ metod (Alvinus, Borglund och Larsson 2023, s.11). Denna metod används för att kunna tolka och analysera olika teman i forskningsdatan och anses vara en flexibel analysmetod (Alvinus et al. 2023, s. 11; Nowell, Norris, White och Moules 2017, s.2). Datan som samlas in bör läsas igenom flera gånger för att få en djupare förståelse av det som samlas in (Alvehus 2023, s.143). Därefter ska resultaten kategoriseras (tematiseras), det vill säga att allt som handlar om ett tema hamnar i en kategori och det som handlar om ett annat tema hamnar i en annan kategori (Alvehus 2023, s.143). När kategorierna är skapade bör det undersökas om det finns kategorier som tillhör varandra eller om något av det som lagts i kategorierna kan relatera till mer än en kategori (Alvehus 2023, s.143). Den tematiska analysen som används i denna studie kallas även för empiristyrd tematisk analys då kategorierna har uppkommit efter att materialet samlats in till skillnad från en teoristyrd tematisk analys där kategorierna tagits fram i förväg (Alvinus et al. 2023, s.13). När kategorier tagits fram och datan har lagts in under dessa kategorier kan man börja titta på hur dessa kan tolkas genom att analysera individuella teman (Nowell et al. 2017, s.10).

Bell och Waters (2014, s.265) rekommenderar dock att det görs en innehållsanalys för öppna frågor och därför har några element från deras beskrivning av innehållsanalys även tagits som hjälp i denna studie. Innehållsanalys är en metod där datan (svaren) kategoriseras för att kunna identifiera mönster och bedöma dess betydelse (Bell och Waters 2014, s.145). Denna analysmetod används för att utifrån svaren kunna analysera förekomsten av

ord/begrepp samt dess användning (Bell och Waters 2014, s.145). I min studie har detta använts för att hjälpa att hitta kategorier inför den tematiska analysen men också för att analysera de kategorier som tagits fram.

3.5.2 Genomförandet av analysmetod

Transkriberingen av intervjuerna lästes igenom ett flertal gånger för att kunna hitta mönster i datan. För att lättare kunna avläsa svaren och genomföra analysen sammanfattades svaren i ett separat dokument. Detta gjordes då Bell och Waters (2014, s.265) anser att det mest förekommande tillvägagångssättet att analysera öppna frågor är att skriva ner svaren separat för att kunna få en överblick över möjligt förekommande teman i svaren. I det nya dokumentet skapades det kategorier över teman som hittats under läsningen av transkriberingarna och datan som matchade dessa teman lades under dessa kategorier. Detta dokument lästes också igenom ett flertal gånger för att finjustera detaljerna och se till att allting låg under rätt kategori. När kategorierna var färdigställda och datan låg på rätt plats började processen att jämföra respondenternas svar och få fram ett resultat. Utifrån detta kunde mönster hittas och även kopplingar mellan olika teman framkom.

För resultaten i denna undersökning delades svaren upp i olika block: *respondenternas användning av ChatGPT, roller, egenskaper, tillit och hur respondenterna talar till ChatGPT* (och hur ChatGPT talar tillbaka till respondenterna). *Respondenternas användning av ChatGPT* är viktig för att förstå de *roller* som respondenterna ser ChatGPT och sig själva i. *Egenskaper* och *tillit* är till för att identifiera de faktorer som påverkar att de *roller* som finns uppstår. *Hur respondenterna talar till ChatGPT* bidrar både till faktorer som påverkar de roller som de ger ChatGPT men utökar även förståelsen av dessa roller. De kategorier som togs fram för analysen är *ord som beskriver en maskin, ord som stödjer antropomorfisering, tillit och misstro, artighet och direkthet, samt roller*.

4 Resultat

I denna del framläggs resultatet av analysen baserat på intervjuerna. I denna del tilldelas respondenterna två bokstäver, detta för att underlätta identifieringen av vem som säger vad utan att identifiera den faktiska individen då respondenterna har utlovats anonymitet. Respondenterna presenteras här i följande tabell:

Identifiering	Åldersgrupp	Program/Kurs
OA	Mellan 20–30	Socionomprogrammet
OB	Mellan 30–40	Socionomprogrammet
OC	Mellan 18–25	Journalistprogrammet
TA	Mellan 20–30	Ekonomiprogrammet
TB	Mellan 30–40	Ekonomiprogrammet
TC	Mellan 40–50	Statsvetenskap (fristående kurs)

Tabell 1: Översikt över respondenternas ålder och studier.

4.1 Respondenternas användning av ChatGPT

De studenter som deltog i intervjun svarade alla att de använder ChatGPT regelbundet i sina studier, här varierade svaren om användningen mellan dagligen och ett par gånger i veckan. Respondenterna använde alla ChatGPT i liknande syften, som till exempel renskrivning av text, hitta synonymer, för att sammanfatta kapitel ur böcker, få en lättare förklaring av en uppgift eller för att snabbt få svar på vissa frågor. OC påpekade i sin intervju att hen tyckte att lärarna ibland ”skriver lite otydliga instruktioner” och att ChatGPT hjälper att omformulera instruktionerna åt hen. OB förklarade i sin intervju att hen inte längre använder Google för att få förklaringar utan använder enbart ChatGPT då hen ansåg att det var enklare. OB förklarade även att hen är ”ny med svenska” och att ChatGPT hjälper hen att hitta ord och förklara vilken ordningsföljd orden ska ha i deras text.

När det kom till respondenternas samtalsämnen med ChatGPT svarade OC, TA och TB att de oftast chattade med ChatGPT om samhällsorienterande ämnen. De påpekade att de undvek frågor som innehåller matematik då de ansåg att ChatGPT hade brister inom matematiska ämnen. OC förklarade dock att hen tyckte att ChatGPT hade en bra analytisk förmåga som gav hen möjlighet att se nya perspektiv inom de samhällsenliga studierna.

Den har en analytisk förmåga som jag tycker är skönt att kunna se nya perspektiv av även fast det kanske är lite fabricerat. Det har inte hjälpt mig så mycket i matten även om jag har försökt. Det är mest om jag vill kolla olika perspektiv.

– OC (27 november, 2024).

TC svarade att hen mest använde ChatGPT för olika rapporter men specificerade inte om detta var inom skolan eller utanför då hen tidigare nämnt att hen använder ChatGPT dagligen både för skolan och i andra syften. OA ansåg att valet av samtalsämne varierade beroende på vilken uppgift de hade fått från skolan och hen specificerade inte vilket ämne som förekom mest.

4.2 Roller

Alla respondenter förutom en gav ChatGPT en roll som antyder att ChatGPT har större kunskap än respondenterna själva. Endast OC ansåg att ChatGPT var ”jämlig” med hen och gav ChatGPT rollen som en studiekamrat. Tabellen nedan visar respondenternas rolltilldelning mellan sig själva och ChatGPT.

Respondent	Respondentens roll	ChatGPTs roll
OA	-	Vägledare
OB	Elev	Lärare
OC	Studiekompis	Studiekompis
TA	Elev	Lärare
TB	Elev	Lärare
TC	-	Någon med bredare kunskap

Tabell 2: Respondenternas svar om de roller de har och de roller de ger ChatGPT.

När respondenterna beskrev sina roller i konversationerna med ChatGPT svarade tre av respondenterna att de antog rollerna som lärare och elev där ChatGPT agerade som deras lärare och respondenterna var eleverna.”[...] jag kan inte säga exakt lärare för att ibland kan den ge fel information också.” förklarar OA men hen förstår med ”Alltså det är som en vägledning för mig.”. OC ansåg dock att ChatGPT var mer som en studiekompis och att ”det känns lite mer jämlikt.”. TC kunde inte uppge någon specifik rollbeskrivning utan svarade att ChatGPT var ”som en person som har bredare kunskap än mig” och vid frågan om ”mentor” passade in svarade TC att det var ganska nära men inte exakt rätt roll.

Respondenterna fick även frågan hur deras sätt att chatta med ChatGPT har förändrats över tid från dess att de började chatta med ChatGPT. TA och TB gick in på roller och påpekade att de ansåg att de antog rollen som elever redan från början. OC ansåg att ChatGPT bara var en ”AI-chatt” när hen först började använda ChatGPT och TC ansåg att hen hade rollen som en arbetskollega eller rekryterare och att ChatGPT var den som skulle anställas.

Vid frågan om hur respondenterna talade om ChatGPT svarade OA och OB att de kallade ChatGPT för ”Chatt” vilket framkom i OAs svar under nästan hela intervjun. Däremot använde OB mestadels ”den” eller ”det” vilket kan vara ett tecken på att OB påverkades av OAs svar. En intressant händelse i OAs intervju tog dock plats när hen fick frågan om ChatGPT kan väcka känslor och OA refererade till ChatGPT som ”han” men skyndar sig för att korrigera sig själv och kalla ChatGPT för ”det” i stället. ”Alltså jag kan bli glad när *han* - eller nej - när **den** gör bra arbete ifrån sig.” Detta kan tyda på att OA möjligtvis medvetet vill undvika att antropomorfisera ChatGPT men att det ändå sker omedvetet. Vid ett annat tillfälle kallar OA även ChatGPT för ”honom” utan att korrigera sig själv. OC skämtade om att hen refererade till ChatGPT som ”min broder”. Hen förklarade att det är samma sätt som hen tilltalar sin bästa vän eller ”ens trygghet i livet”, hen försökte dock vara tydlig med att det enbart var ”skämtsamt”. TA, TB och TC använde ”den” när de pratade om ChatGPT under sina intervjuer.

4.3 Egenskaper och identifierande ord

Denna punkt utgår från kategorierna *ord som beskriver en maskin* och *ord som stödjer antropomorfisering*. Denna del är baserat på de ord som respondenterna använde under intervjun för att beskriva ChatGPT. Orden kommer både från när respondenterna blev tillfrågade om ChatGPT hade några egenskaper och de ord som dykt upp under intervjuens gång.

Under intervjuerna förekom det ord eller så kallade egenskaper som beskriver en maskin av ett slag, detta inkluderar ord som *robot*, *maskin*, *systematisk* och *data*. Men även ord/egenskaper som kan beskriva en annan individ (antropomorfisering) användes, till exempel *smart*, *duktig*, *hjälpssam*, och *trovärdig*. Denna uppdelning utgår från Ljungblad et al.:s (2012, s.178) förslag om att ord såsom ”intelligent” beskriver människans tendens att svara teknologin som om den var en social aktör i en mänsklig social interaktion. Det vill säga ord (mestadels adjektiv) som kan användas för att beskriva en intelligent varelse har i denna undersökning antagits som en form av antropomorfisering och har lagts under kategorin *ord som stödjer antropomorfisering*. Ord som inte beskriver ett intelligent väsen utan snarare ett objekt har lagts under kategorin *ord som beskriver en maskin*, under denna kategori är det mer vanligt med substantiv.

När respondenterna ombads beskriva ChatGPT och nämna vilka egenskaper den har gav respondenterna blandade svar. Nedan följer en lista på vad varje respondent svarade samt ord de använt under intervjuerna där fetstilta ord i listan är ord som förekommer hos mer än en respondent:

- OA: Smart, duktig, hjälpsam, jätte**bra**. Farlig (beroendeframkallande). **Ingen personlighet**/data.
- OB: Informativ. Systematisk. **Robot**/maskin.
- OC: **Bra** redskap. Skönt att ha den. Dåligt utifrån miljöaspekter. **Ingen personlighet**. Tycker dock tanken på att ”ringa” till ChatGPT är **läskigt**. **Robotaktig**. ”Den har en analytisk förmåga som jag tycker är skönt att kunna se nya perspektiv.”
- TA: **Läskig**. Den är **bra**. **Ingen personlighet**.
- TB: Trovärdig, kan dock göra fel men den rättar om man påpekar detta. Anser att ChatGPT både har och **inte har personlighet** (ber om ursäkt ibland men kan bete sig upprepande). Verktyg. Hen påstår även att hen inte har tänkt på om den är personlig eller ej men påpekar att kanske om hen själv hade skrivit till ChatGPT på ett personligt sätt så hade den svarat mer personligt också.
- TC: Objektiv. Påpekar att det ibland känns som om svaren är riktade och att den inte alltid svarar på vissa frågor.

Majoriteten av respondenterna svarade att ChatGPT inte har någon personlighet och respondenterna upprepade flera gånger att de var medvetna om att de pratade med en maskin. Ord som ”läskig” och ”bra” förekom i mer än en av intervjuerna. Men när man räknar variationer av ord står det sju mot elva ord med flest ord under *ord som stödjer antropomorfisering*.

Ord som beskriver en maskin	Ord som stödjer antropomorfisering
Robot/"Robotaktig"	Läskig
Maskin	Smart
Systematisk	Duktig
Data (dator)	Hjälpsam
Redskap/Verktyg	Trovärdig
Opersonlig ("Ingen personlighet")	Informativ
Mekanisk	Farlig
	Personlig
	Objektiv
	Snäll
	Artig

Tabell 3: Ordlista över *ord som beskriver en maskin* och *ord som stödjer antropomorfisering*.

Tabell 3 visar dem ord som använts för att beskriva ChatGPT och under vilken kategori de tillhör. Respondenterna använder ord från båda kategorier när de pratar om ChatGPT.

Det kan vara värt att notera att vissa ord i tabell 3 kan användas på olika sätt med olika syften. Som exempel innebär ordet "farlig" inte att respondenten anser att ChatGPT kan orsaka fysisk skada utan OA, som nämnde ordet, sa i sin intervju att "[...] den är farlig också, man kan bli beroende av det. Man kan bli jättelat av det också.". Kontexten till detta citat handlar om hens användning av ChatGPT där respondenten svarade att chattboten hjälper hen att omformulera texten och hitta språkliga fel. OA menade att ChatGPT är farlig på så sätt att en kan ta chattboten för givet och alltid förlita sig på att den till exempel korrigerar deras skrivna språk vilket kan leda till att personen kanske anstränger sig mindre.

En av de större insikterna under analysen av intervjuerna är att många av respondenternas svar motsäger sig själva. Ett exempel på motsägelser är OAs anseende att ChatGPT saknar personlighet men hen beskriver ändå chattboten med flera ord som hamnar under *ord som stödjer antropomorfisering* såsom "duktig" och "hjälpssam". OA har även en tendens i sina svar att försöka medvetet tydliggöra att hen inte anser att ChatGPT är mänsklig på något sätt men motsäger sig själv under intervjun genom att vid ett tillfälle påstå att "[...] ibland kan det kännas att det är verkligen någon som skriver det här." (med "någon" menar OA en person).

4.4 Tillit

Respondenterna fick frågan om det går att tala öppet med ChatGPT eller om det finns frågor som de hellre undviker samt varför. Hälften av respondenterna svarar att de kan tala öppet med ChatGPT varav några av dem påstår att ChatGPT själv begränsar sig.

TB som svarade att hen kan tala öppet med ChatGPT motsäger dock sig själv genom att påpeka att de undviker personliga frågor. OB svarade också på ett liknande sätt men förklarade att hen undviker personlig information i sina konversationer. Detta kan tyda på att respondenternas uppfattning om vad "tala öppet" innebär skiljer sig åt. När OB fick frågan om hen kan tala öppet med ChatGPT svarar hen först ja men påstår sedan att hen undviker att nämna viss information. OB förklarar att hen inte vet varför hen undviker att ge

ChatGPT personlig information, som till exempel namn, men förklarar att det enbart ”känns fel”.

Alla de här egenskaper som jobbet vill ha matade jag in i ChatGPT. Men inte just namnet. Inte mitt och inte personens heller. Jag vet inte av vilken anledning men av någon anledning så litar jag inte [sic].

– OB (27 november, 2024)

OB menar att hen undviker att skriva in något personligt men när hen får frågan om det kan bero på att det kanske finns en rädsla att den datan samlas in svarar hen ”Nej, jag har inte tänkt direkt... direkt på den, men det kan vara det.”

TC som är en av de som anser att de inte kan tala öppet med ChatGPT förklarade att det finns känsliga ämnen som de undviker och att ”Det är precis i samma nivå som man är rädd att googla vad som helst. Det är som att nästa gång du kommer få en knack på dörren...”. TC anser också att det är för att hen inte vet vem som samlar in datan. OC som också undviker att tala öppet med ChatGPT anser dock att anledningen är att ChatGPT är programmerat på ett vis som stoppar den från att prata om vissa ämnen, till exempel politik. OC anser även att ChatGPT ibland kan ge desinformation i sina svar. OC förklarar i sitt svar att ”det är fortfarande människor som är bakom ChatGPT” och att det finns en vikt i att vara källkritisk till chattbotens svar.

Tre av respondenterna, TC, OC och TA, påpekade i sina intervjuer att anledningen att det inte gick att tala öppet med ChatGPT var att det fanns begränsningar inom vissa ämnen. De förklarade att ChatGPT undviker vissa ämnen eller inte har svar på vissa frågor. OC förklarar att ”Man märker att det finns vissa saker som den inte kan prata om på grund av liksom programmeringen bakom eller algoritmen...”. TC påstår i sin intervju att ”De [ChatGPT och Gemini] har den här funktionen att vissa frågor de bara skriver ’hej, jag kan inte svara på den här frågan, det strider mot lag...’”. Det kan dock anses att dessa påståenden inte enbart har med tillit att göra utan kunde ha hamnat under en egen kategori.

I de olika intervjuerna förklarar några av respondenterna att en kan inte fullt lita på ChatGPT då den kan ge felaktiga svar men uppvisar även i vissa fall en tillit till ChatGPT som tyder på ett naivt förtroende för chattboten. Respondenterna var noga med att påpeka att det var viktigt att vara källkritisk till ChatGPT men samtidigt ger respondenterna glatt chattboten uppdraget att renskriva deras arbeten eller ge dem synonymer till olika ord. OB anser att ”[...] grejen med ChatGPT så hjälper den till mycket med grammatik...” och OA håller med genom att förklara att ”Den [ChatGPT] är bra på att omformulera, skriva om det du skriver.”. Varken OA eller OB verkar tvivla på ChatGPTs språkliga kunskaper. OA påstår dock i sin intervju både att det inte finns en full tillit till ChatGPT och att ”...ibland kan den ge fel information...” vilket innebär att hen är medveten om att chattboten har begränsningar. Även OC förtydligar i ett av sina svar att ”Det står ju också klart och tydligt att man inte ska ta allting för, alltså, ordagrant utan man måste väl ha lite källkritik bakom det så det är väldigt viktigt å va källkritisk.”

Sist är det värt att nämna att de roller som respondenterna ger ChatGPT (lärare, studiekompis) både kan tyda på att de har en stark tillit till ChatGPT men att det också kan vara rollerna som påverkar att respondenterna har en mer blind tillit till ChatGPT. Det vill

säga att på grund av ens höga tillit till ChatGPT så antar chattboten sig rollen som, till exempel, en lärare men även det faktum att en anser att ChatGPT är som en lärare kan göra att hen har mer tillit till chattboten. Denna tillit skulle kanske inte finnas om de ansåg att ChatGPT bara var en robot eller en främmande person. Det finns därför skäl att diskutera om den roll en person ger ChatGPT påverkar deras tillit och förtroende för chattboten och vice versa.

4.5 Hur respondenterna talar till ChatGPT

Respondenterna fick förklara hur de talar till ChatGPT, hur de anser att ChatGPT talar tillbaka till dem och varför de tror att de chattar på det viset som de gör. Nedanstående tabell visar resultatet av hur respondenterna chattar med ChatGPT. Svar som tyder på artighet är respondentens tendens att ”be” ChatGPT om ett svar, till exempel ”Kan du snälla...”. Svar som tyder på ett mer direkt sätt att prata med ChatGPT är om respondenten själva anser att hen är mer direkt eller ”rakt på sak”.

Beskrivning	Antal Respondenter
Direkt	5 av 6 respondenter
Formell	1 av 6 respondenter
Artig (”ber”)	1 av 6 respondenter

Tabell 4: Hur många av respondenterna som ansåg att de talade med ChatGPT på ett direkt sätt jämfört med artig eller formellt.

Det är viktigt att tillägga att *direkt* inte betyder motsatsen till artig, snarare betyder det att respondenten inte tar omvägar för att få sitt svar, såsom hälsningsfraser och ”tack”, utan de ställer direkt sina frågor till ChatGPT.

Fyra av respondenterna svarar att de oftast är ”rakt på sak”, de föredrar att vara mer direkta i sina meddelanden. En av dem, TA, förklarar att hen tycker det är ”onödig energi” att vara artig mot ChatGPT. Dock nämner TA att hen är trevliga mot Snapchats AI-bot (respondenterna kom inte ihåg namnet på chattboten men syftar troligen på My AI) och påpekar även att hen ser denna chattbot som ”en kompis”, detta är något som TB också nämner.

En grej som jag märker är att det finns ju en chattbot på Snapchat och den är lite som en kompis. Snapkompis. Där brukar jag vara lite trevligare för det känns som att det är en vän. Men sen själva ChatGPT, när man går in på hemsidan, den är ju väldigt såhär ’Det här och det här svaret.’ Den upplever jag inte som en kompis så därför är jag bara väldigt bara rak på sak med mina frågor.

– TA (28 november, 2024)

TA förklarar att med ChatGPT går man in på hemsidan och får svar på ett, för hen, specifikt sätt och att hen därför inte upplever ChatGPT som en kompis på samma sätt som Snapchats AI-chattbot. OA, likt TA, anser att det är onödigt att vara snäll då det inte är en människa som svarar, ändå säger hen senare att hen kan i vissa fall känna som om det var en människa som svarar.

Det kan kännas att det **är** verkligen nån som skriver det här för det kan va a men 'Vill du att jag ska hjälpa dig mer?', 'Vill att jag ska förklara det här ännu tydligare?', 'Hur känns det med det här?', 'Vilket svar föredrar du?' typ. Den kan ge såna svar ibland och då man kan känna att 'aha kan det va nån som skriver det här'.

– OA (27 november, 2024)

OB ansåg att hen väljer att både vara rakt på sak men att hen också är artig mot ChatGPT. OB har dock ingen förklaring till varför hen skriver på det viset till ChatGPT. OBs svar är något motsägelsefullt då OB anser sig vara "rakt på sak" efter att hen har förklarat att hen oftast "ber" ChatGPT om svar.

Jag vet inte varför... varför jag ber ChatGPT. [...] Jag vet inte. Det kanske är min personlighet. Jag vet inte men... Nej, men rakt på sak kan jag säga. Jag vill få ut det jag är ute efter, som Google.

– OB (27 november, 2024)

OB kunde inte förklara varför hen talar till ChatGPT som hen gör utan spånar om att det har att göra med hens personlighet. OB reflekterar inte heller över skillnaden mellan att vara artig och direkt men förklarar att hens flesta frågor börjar med "Kan du snälla..." vilket kan tyda på att hen försöker vara direkt men har ändå en vilja att implementera en del artighet. Likt OA svarar OB att de inte anser att ChatGPT känns mänsklig men svarar senare att det ibland känns som om någon (en person) matade in svaren. "Så där kan jag tänka mig att det är nog nån matade in meningar som ställs ju."

TC förklarar att hen började med att vara artig och oftast "bad" ChatGPT om svar men att hen övertid har blivit mindre artig då de ansåg att chattboten ibland undvek vissa frågor när hen ställde dem på ett artigt sätt.

...jag läste någonstans att om... om man ställer frågor på så sätt, det kan... svaret kan variera eller kan liksom programmet undvika att svara på det och vissa frågor. Så det, frågan, måste vara mer direkt. Så jag ändrade.

– TC (28 november, 2024)

Med detta hävdar TC att sättet hen talar till ChatGPT på kan påverka svaren från chattboten. OC svarade att hen är punktlig och formell i sina meddelanden till ChatGPT och att hen undviker stavfel för att hen tror att tydligare frågor ger tydligare svar vilket liknar TCs observation om att ens prompt (text som matas in för att styra AI-verktyg såsom chattbotar) påverkar svaren.

Respondenterna ansåg att deras användning av ChatGPT har över tid blivit en vana varpå ett par av respondenterna ansåg att den gjort dem "lata" och att det blivit en "dålig" vana. Två av respondenterna anser att det har lärt sig över tid att hantera hur de ska skriva till ChatGPT men ansåg att de i början tyckte att det var främmande eller att ChatGPT inte kunde hantera komplicerade frågor.

Aa, alltså i början var ju väldigt främmande med hur den svarar så jag trodde väl inte att jag kunde utveckla så komplicerade frågor. Men jag tror att jag har lärt mig hur jag ska hantera den nu med tiden. Aa, om det makes sense.

– TA (28 november, 2024)

TA och TB förtydligar hur ChatGPT som något nytt var främmande men att över tiden har den blivit mer familjär. ”Nu kan jag kanske fråga först ChatGPT innan jag söker runt.” förklarade TB. TC som i början var artig mot ChatGPT förklarade sin interaktion i början som en ”arbetsintervju” där hen försökte lära känna en ny arbetskollega eller en ny anställd.

Nej, mina första frågor handlade om själva ChatGPT faktiskt. Jag ville veta vad programmet är, hur uppdaterat programmet är. Ja det var mer som att, liksom... Det är precis som när man träffar en person för första gången och ska jobba tillsammans och man vill veta vad personen har för kunskap och bakgrund. Det var exakt på samma sätt. Jag hade typ arbetsintervju med ChatGPT. Som rekryterare kan man säga.

– TC (28 november, 2024)

När respondenterna fick frågan om hur ChatGPT talade tillbaka till dem ansåg två av respondenterna att chattboten var snäll eller artig. TA ansåg att ChatGPT kändes mer mekaniskt i sina svar då den upprepar sig själv men att hen tror att anledningen till att boten var opersonlig berodde på att hen själv inte var personlig i sina meddelanden. TB förklarar att hen tror att syftet med chatten kan påverka sättet ChatGPT svarade på men att hen tyckte att hen oftast fick för mycket information som man sedan fick be om att få förkortat. TB påpekar även att det finns sätt att prata med ChatGPT som kan förenkla de svar man får om man vet hur man ska skriva till ChatGPT (det vill säga prompting). OB ansåg att ChatGPT inte har någon artighet och att den enbart är mekaniskt i sina svar men förklarade att ChatGPT kändes informativ. TC däremot elaborerade inte mycket på frågan utan påpekade enbart att hen ibland inte gillar de svar ChatGPT ger hen och ställer då om frågan till chattboten.

Det hade varit många tillfällen att jag skrev en fråga, jag tyckte inte om svaret eller det var inte riktigt den som jag letade efter eller jag fick inget svar alls. Så jag gick in och justerade lite grann, det kan vara att jag tog bort en punkt och sen fick jag helt ett annat svar. Eller jag fick svaret.

– TC (28 november, 2024)

Respondenterna ombads även förklara om ChatGPTs svar kan väcka känslor. Tre av respondenterna anser att ChatGPT gör dem glada, fyra svarade att de kan bli frustrerade eller irriterade när de inte får det svar de letar efter och TC ansåg att ChatGPT inte väcker någon känsla alls.

Respondenterna fick även frågan hur deras sätt att chatta med ChatGPT har ändrats sen de började använda ChatGPT. De flesta av svaren handlade om hur användningen

har påverkat dem. TC, som nämnts tidigare, anser att hen blivit mindre artig över tid. OC förklarade att hen var "...mycket mer försiktig då." när hen tänker tillbaka till när hen började använda ChatGPT men att det över tid "har blivit lite muskelminne för mig att gå in på ChatGPT som en trygg punkt när jag pluggar." Även OB förklarade att hen har över tid tagit bort en del onödiga artigheter och ord vilket kan vara vad hen menade tidigare att hen var både artig och "rakt på sak". OB reflekterar dock inte mer på sin förändring över tid utan förklarade bara att konversationstiden har förkortats.

Närmare slutet av intervjun fick respondenterna frågan om de ansåg att deras sätt att chatta med ChatGPT kommer att förändras i framtiden och om de hade annat att tillägga som de ansåg relevant för studien. Två av respondenterna hann inte svara på frågan och har därför inte räknats med i resultatet för denna fråga. Tre av fyra respondenter svarade att de tror deras sätt att chatta med ChatGPT kommer att förändras i framtiden. Svaren TA och TB gav var lite osäkra men TA ansåg att om ChatGPT skulle bli mer personlig skulle hen också prata med chattboten mer personligt. TC var däremot säker på att hens sätt att prata med ChatGPT kommer att förändras då hen redan ansåg att hen förändrat sitt sätt att skriva till chattboten sen hen började använda ChatGPT. TC förklarar även hur, som allt annat i livet, så kan man "missbruka och man kan bruka" och påpekar att "brukningen" av ChatGPT har fler fördelar jämfört till nackdelar med missbruket av ChatGPT.

Nej, jag tycker att det är ett jättebra verktyg om man använder... om än så länge man använder det rätt. Det är precis som allt annat i livet. Man kan... man kan missbruka och man kan bruka. Och jag tycker att... det är... den brukande delen har jättemycket fördel i jämförelse med missbruk- missbrukning.- TC (28 november, 2024)

OC ansåg dock att förändringar kommer att ske och att hen ansåg att ChatGPTs utveckling var läskig. Vidare förutspår OC att beroendet av ChatGPT kommer att öka.

Ja, alltså den utvecklas ju dag för dag vilket jag också tycker är lite läskigt. Det finns ju liksom olika versioner av ChatGPT nu utefter vad personen vill få fram. Jag tror att vi kommer att vara väldigt, väldigt beroende av ChatGPT i framtiden. Eftersom det har också bildats en marknad av liknande, liksom, AI-funktioner så tror jag att det kommer att gå i väldigt snabb takt också.
- OC (27 november, 2024)

Inför framtiden ansåg tre av de fyra respondenterna som svarade på frågan att deras sätt att använda ChatGPT kommer att förändras över tid, det fanns dock en osäkerhet om på vilket sätt förändringen kommer att ske. TA svarade att hen skulle kommunicera mer personligt om ChatGPT utvecklades till att vara mer personlig i framtiden. TC ansåg däremot att det fanns möjlighet till förändring i hens kommunikationssätt då hen tyckte att en förändring redan hade skett sen hen började använda ChatGPT. Detta påvisar att det finns underlag för liknande studie som denna i framtiden i och med att ChatGPT förändras.

5 Diskussion

Analysen som gjorts utgår från metoden för tematisk analys och innehållsanalys där ett par kategorier har framtagits utifrån de svar som intervjuerna resulterade i. Dessa kategorier är som följande: *ord som beskriver en maskin*, *ord som stödjer antropomorfisering*, *tillit* och *misstro*, *artighet* och *direkthet*, samt *roller*. I denna del diskuteras det som analyserats under varje kategori och avsnittet avslutas med en generell diskussion av de kategorier som går in i varandra.

5.1 Egenskaper och motsägelser

Respondenterna är noga med att påpeka att ChatGPT är en maskin i sina intervjusvar men i flera av deras svar finns det tecken som tyder på en omedveten antropomorfisering av ChatGPT. I de svar som respondenterna har gett under sina intervjuer använder de ord som beskriver ChatGPT på olika sätt, dessa ligger i tabell 3 under punkt [4.3 Egenskaper och identifierande ord](#). Denna del fokuserar framför allt på de identifierande orden och egenskaperna respondenterna har gett ChatGPT samt diskuterar en del motsägelser som uppstått med hjälp av dessa. Ytterligare diskuteras det en del bevis för antropomorfisering av ChatGPT.

Respondenterna var noga med att påpeka att de var medvetna om att ChatGPT är en typ av teknologi genom de ord de använde som beskriver en maskin. Flera av de ord som förekommer under maskinkategorin upprepades under intervjuernas gång och användes av flera av respondenterna. Detta tyder på att oavsett de roller som respondenterna gett ChatGPT eller de ord som i denna studie anses stödja en antropomorfisering av ChatGPT är respondenterna medvetna om att de pratar med en AI-driven chattbot och inte något ”mänskligt”. Denna uppfattning har en stor påverkan på hur användarna medvetet agerar med ChatGPT och påverkar de val de medvetet gör i sitt beteende mot chattboten. Det är dock viktigt att jämföra de ord som hamnar under maskinkategorin med antropomorfismkategorin, den sistnämnda innehåller en större variation av ord än den förstnämnda kategorin. Detta kan tyda på att medieekvationsteoris förklaring om att folk omedvetet är trevliga mot maskiner (Reeves och Nass 1996, s.24) även kan implementeras i att användarna har en tendens att omedvetet ge AI beskrivningar som tyder på en interaktion mer likt en mänsklig social interaktion så som Ljungblad et al. (2012, s.178) föreslår. I många av fallen där respondenten använder ord för att förklara att ChatGPT enbart är en maskin har de även en tendens att ge ChatGPT ord och beskrivningar som antyder på att de omedvetet antropomorfiserar ChatGPT. Ett exempel på att detta möjligtvis sker omedvetet uppstod under intervjun med OA där hen råkar säga ”han” i referens till ChatGPT men fångar sig själv och ändrar sitt ordval till ”den”. Detta kan vara ett tecken på att respondenten har en tendens att omedvetet antropomorfisera ChatGPT men att hen medvetet själv väljer att undvika att göra det. Varför hen korrigerar sig själv i de fall där hen påkommer sig själv med att ge ChatGPT ett mänskligt pronomen kan vara en del av ett gott underlag för vidare undersökning om antropomorfisering av AI.

Två ord som sticker ut under intervjuerna och som hamnar under kategorin *ord som stödjer antropomorfisering* är *läskig* och *farlig*. I fallet där respondenten kallade ChatGPT *farlig* förklarade hen att användningen av ChatGPT kan vara beroendeframkallande och gör användaren ”lat”. *Beroende* är även ett ordval som en annan av respondenterna också

använde i förhållande till ChatGPT. Detta innebär att det går att argumentera om ordet ”farlig” egentligen hör hemma i denna lista eller om den enbart anses som en åsikt av användandet av ChatGPT och inte om själva ChatGPT. Däremot används ordet ”läskig” upprepade gånger av OC och även en gång av TA i deras respektive intervjuer. OC ansåg att hen föredrog AI-chattbotar som var mer opersonliga då AI-chattbotar som ter sig mänskligt kändes skrämmande. OC var dock också den respondent som ansåg att ChatGPT var som en ”jämlig” vilket återigen visar på att användarna har en tendens att motsäga sig själv i hur de medvetet och omedvetet beter sig mot AI-drivna chattbotar.

I nästan alla intervjuer framstår det motsägelser, dessa motsägelser är dock som tydligast i analysen av respondenternas ordval. Ett ytterligare exempel på en motsägelse kommer från OAs intervju där hen beskriver ChatGPT med egenskaperna ”smart”, ”duktig”, ”hjälpfull” och ”jättebra” men senare i intervjun påstår att ChatGPT är opersonlig. Det går att argumentera om dessa beskrivningar är motsatser av varandra eller inte men det är också viktigt att påpeka att dessa beskrivningar inte är vanliga i förhållande till en och samma individ/objekt. Ännu en motsägelse som OA framställer i sin intervju är hens försök att övertyga att hen inte anser att ChatGPT kan efterlikna en människa. Genom att påpeka att ”det inte är en människa som svarar” och att chattboten är opersonlig vill OA framhäva att ChatGPT enbart är en maskin men svarar även i sin intervju att det ibland kan kännas som en människa som skriver. Detta motsäger både OAs åsikt om att ChatGPT är opersonligt och även att ChatGPT inte kan kännas mänsklig. Detta är något som även förekommer tydligt i intervjun med OB som i en och samma svar säger att ChatGPT inte känns mänsklig men som sedan påpekar att vid vissa tillfällen känns det som en människa som matar in svaren. Här kan det vara intressant att undersöka om respondenterna förstår innebörden av ”något som känns mänskligt” eller om de kategoriserar vad som är ”mänskligt” på flera olika sätt. Då respondenternas uppfattning av ”mänskligt” inte ingick i intervjuguiden (bilaga 1) finns det inget svar på den frågan men det är en viktig fråga att ha i åtanke inför framtida undersökningar.

Sist är det värt att undersöka hur dessa ord bidrar till de affordanser respondenterna har till ChatGPT. *Affordanser*, som nämnt i punkt [2.3.4 Hospital Robot at Work](#), innebär de egenskaper som förklarar de typer av användning som en artefakt erhåller för användaren (Ljungblad et al. 2012, s.178). I förhållande till de roller som respondenterna ger ChatGPT (50% anser att ChatGPT är som en ”lärare”) finns det även antydning till de tilldelade rollerna i de egenskaper som respondenterna ger chattboten. Detta kommer vidare att analyseras under punkt [5.4 En diskussion om roller](#) och punkt [5.5 Generell diskussion och sammanfattning](#).

5.2 Tillit eller misstro?

Denna punkt undersöker den *tillit* och *misstro* som respondenterna har till ChatGPT samt vad det kan betyda för de roller de ger ChatGPT.

5.2.1 Respondenternas egen uppfattning

Under intervjuerna fanns det tecken på att respondenternas uppfattning om vad ”tala öppet” innebär skiljde sig åt. Exempelvis svarade TB att hen kan tala öppet med

ChatGPT men svarade senare i intervjun att hen undviker personliga frågor. Det hade vart intressant att fråga TB om anledningen till att hen inte nämnde det under frågan om hen kan tala öppet med ChatGPT då det nu enbart går att spekulera om orsaken. OC svarade att hen undviker ämnen som politik då hen anser att ChatGPT inte är kapabel att prata om vissa ämnen på grund av programmeringen. Hen påpekar även att det finns människor som ligger bakom ChatGPT och att det därför är viktigt att vara källkritisk. Även TA påpekar, likt OC, att ChatGPT har en tendens att begränsas sig själv inom vissa ämnen. TC var däremot mer direkt i sitt svar om vad som orsakade hens misstro om att tala öppet med ChatGPT, hen visste inte vem som samlade in hens data. TC förklarade att hen såg på ChatGPT på samma sätt som en Google sökning där hen är ”rädd” att söka på vissa frågor då de inte vill få en ”knack på dörren” (det vill säga att någon auktoritet ser att de söker på något som skulle kunna ha konsekvenser om det blev sedd ur sin kontext). TC anmärkte dock likt OC och TA att ChatGPT hade begränsade svar inom vissa ämnen. Då hälften av respondenterna anser att ChatGPT själv begränsar öppenheten, genom att undvika vissa frågor eller ämnen, går det att resonera att öppenhet inte alltid är korrelerat till tillit eller misstro, utan det är viktigt att även se över alla delar av respondenternas svar.

5.2.2 Diskussion av tillit

Vad räknas som tillit eller misstro? I denna del jämförs svar där respondenten påstår att de kan prata öppet med ChatGPT utan att påpeka några hinder gentemot svar såsom ifrågasättande av datainsamlingen eller ord som till exempel ”desinformation”.

Det rådde blandade svar om tillit och misstro hos respondenterna. Två av respondenterna uttryckte misstro över hanteringen av deras data och enbart en respondent ansåg att hen talade helt öppet med ChatGPT utan att tillägga något annat i sitt svar. TA anser också att hen kan tala öppet med ChatGPT. Däremot påstår TA att hen har försökt tala öppet med ChatGPT men då chattboten begränsat sina svar väljer hen att undvika de ämnena som hen anser påverkar denna begränsning. De flesta av respondenterna uttrycker tillit till ChatGPT trots att de ibland under intervjuerna ger svar som tyder på en mindre misstro i vissa fall (”Men jag vet att den [ChatGPT] kan svara fel” – TA (28 november, 2024)).

I flera fall under intervjuerna uttrycker respondenterna tillit till ChatGPT på olika sätt. Även om några av respondenterna svarade att de inte kan tala öppet med ChatGPT påvisade de ändå en sorts blind tillit till chattboten. Här är OBs svar ett tydligt exempel, OB påpekade att hen undviker personlig information men när hen fick frågan om detta berodde på en rädsla till att ChatGPT skulle samla in datan svarade hen ”Nej, jag har inte direkt tänkt på det.”. Även det faktum att respondenterna beskriver ChatGPT som ”bra” och ” trovärdig” tyder på en stark tillit till ChatGPT även om de som använde dessa ord också är samma personer som svarade att ChatGPT kan svara fel ibland och att de undviker personliga frågor.

I de flesta fall där respondenterna uttryckt misstro har dock handlat om svaren som ChatGPT ger, det vill säga om ChatGPT har gett ett korrekt svar. TC och TA nämner i sina intervjuer att ChatGPT ibland svarar fel eller på ett oönskat sätt och att de då väljer att omformulera sin fråga. En tänkt möjlighet till att respondenterna väljer att fråga på nytt (eller som i TBs fall där hen påpekar till ChatGPT att den gjort fel) utan att tappa tillit för ChatGPT kan vara att respondenterna är vana användare av ChatGPT. Vana har en betydelse i detta fall då dessa användare redan har en viss kunskap om hur ChatGPT fungerar och vet hur de ska

göra för att få det de letar efter. Dessutom har de en familjär känsla till chattboten och därför finns det trots misstag från ChatGPTs sida ändå en tillit till chattboten. TA förklarade att i början av hens användning av ChatGPT upplevde hen chattboten som ”främmande” och att hen underskattade chattbotens förmåga att förstå komplicerade frågor. Sedan fortsätter TA med att förklara att hen har lärt sig ”hantera” ChatGPT över tid. Att respondenten känner att de kan ”hantera” ChatGPT kan vara en bidragande faktor till en ökad känsla av tillit, de känner att de har ett grepp om hur den fungerar och vad som är rätt och fel.

Ytterligare en faktor till att respondenterna känner en tillit till ChatGPT, trots sina påpekande som kan uppfattas som misstro, kan ligga i den roll de tilldelat ChatGPT i sina konversationer. Större delen av respondenterna gav ChatGPT rollen som en lärare eller en person med större kunskap än dem själva. En lärare är en person som studenterna oftast känner tillit till. Det faktum att de ser ChatGPT som en lärare kan bidra till att de känner en större tillit till chattboten. Detta kan dock ses ur ett annat perspektiv där rollen som lärare uppstår genom att respondenten har en tillit till ChatGPT. Det är omöjligt att peka ut vilket perspektiv som är rätt och det är tänkbart att det kan fungera åt båda hållen: med större tillit ser användaren ChatGPT som en lärare och det faktum att ChatGPT tar rollen som en lärare bidrar till större tillit. Detta diskuteras ytterligare under punkt [5.4 En diskussion om roller](#).

Sammanfattningsvis finns det rimliga skäl att anse att tilliten till ChatGPT hos studenterna är stor trots vetskapen om chattbotens brister

5.3 Beteende

Denna punkt utgår från hur respondenten anser att de talar till ChatGPT och hur de uppfattar att ChatGPT svarar tillbaka. Detta är kopplat till kategorierna *artighet* och *direkthet*.

Respondenterna fick frågan om hur de talar till ChatGPT, det vill säga anser de själva att de är artiga mot chattboten eller anser de att de är mer direkta i sina meddelanden. Majoriteten av respondenterna ansåg att de var direkta när de chattade med ChatGPT. Det bör dock återigen påpekas att direkthet inte är synonymt med oartig, utan det tyder enbart på att respondenten har ett tydligt mål med sin fråga och undviker omvägar för att få fram ett snabbt svar. Två av respondenterna ansåg att artighet var onödigt då det inte var en människa de chattade med. Respondenternas svar tyder på att Mou och Xus (2017, s.437) påstående om att användarnas kommunikationsstrategier skiljer sig åt mellan AI-chattbotar och människor stämmer. Respondenternas motivering till att de är direkta är att de vet om att det är en maskin de pratar med men också för att de anser att det är enklaste sättet (rätt *strategi*) att hantera maskinen för att få rätt svar. De svar som respondenterna ger talar för att de har någon typ av kunskap om prompting samt att den kunskapen spelar en roll i studenternas kommunikationsstrategi med ChatGPT. Det är dock svårare att bedöma om respondenternas sätt att tala till ChatGPT påverkas av den roll de ger chattboten. Utan att veta hur studenterna kommunicerar med sina lärare kan man inte göra en direkt jämförelse mellan deras kommunikationsstrategi med deras lärare och med ChatGPT. Det kan dock anses att direkthet är ett sätt för respondenten att få den hjälp de söker utan att behöva skriva för långa frågor och på så sätt undvika missförstånd i kommunikationen med ChatGPT.

När respondenterna ombads beskriva ChatGPTs sätt att svara tillbaka till dem var svaren blandade. OB ansåg att ChatGPT inte hade någon artighet alls medan OC tydligt

ansåg att ChatGPT var artig när den svarade. Svaren som respondenterna gav varierar mellan ”snäll”, ”mekanisk”, ”informativ”, ”upprepande” och ”överdrivet med information”. TA påpekar att interaktionen känns ”mekaniskt” men att hen själv inte är särskilt personlig mot chattboten vilket enligt dem skulle kunna påverka ChatGPTs sätt att svara. Vidare funderar även TB på om hens sätt att tala till ChatGPT påverkar sättet ChatGPT talar tillbaka till hen och påpekar att hen aldrig ställer personliga frågor till chattboten. Återigen pekar svaren på att respondenterna anpassar sin kommunikationsstrategi för att få ut det som de behöver från ChatGPT genom att anpassa sin prompting utefter deras behov.

När respondenterna reflekterar över deras sätt att chatta med ChatGPT över tid tänkte de snarare på hur användningen har påverkat dem själva än deras egna beteende. TC påpekar däremot att hen i början kommunicerade med ChatGPT på ett artig sätt men att hen med tiden blivit mer direkt. OC förklarade att hen var mer försiktig när hen började använda ChatGPT och att hen saknade tillit till chattboten. OB ansåg att hens konversationstid har minskat sen hen började använda ChatGPT då hen minskat användningen av onödiga ord som hälsningsfraser och liknande. Dessa tre svar kan tyda på att Reeves och Nass (1996) medieekvationsteori även gäller dagens AI-teknologi och att Ljungblad et al.:s (2012, ss.182 & 185) påstående om att perspektiv utvecklas över tid stämmer. Detta diskuteras vidare i punkten [5.5 Generell diskussion och sammanfattning](#).

5.4 En diskussion om roller

Denna punkt ämnar diskutera de *roller* som respondenterna tilldelat sig själva och ChatGPT, samt att undersöka en del av rollernas korrelation till de tidigare punkterna i diskussionsavsnittet.

Majoriteten av respondenterna ansåg att ChatGPT hade en högre kunskap än de själva varav tre ansåg att ChatGPT antog rollen som en lärare, en ansåg att den hade rollen som en vägledare och en enbart ansåg att ChatGPT hade högre kunskaper än hen själv. Då respondenterna använder ChatGPT nästan dagligen kan denna rollfördelning tolkas som att studenterna känner att det är lättare att fråga ChatGPT om hjälp innan de frågar sin lärare. Detta kan tyda på att de vänder sig till ChatGPT som om den var en extra lärare eller assisterande lärare.

Genom att analysera de tidigare punkterna i detta avsnitt och resultatet finns det tecken i respondenternas svar som stödjer den roll de har gett sig själva och ChatGPT. Under punkten [5.2 Tillit eller misstro?](#) pekar respondenternas svar och sätt att prata om ChatGPT på att det finns en stor tillit till chattboten. Studenter har oftast en stor tillit till sin lärare och en person som har kunskap kan skapa tillit genom att dela sin kunskap med andra. Detta är något som också togs upp i punkt 5.2 där jag påstod att det finns en möjlighet att ChatGPTs roll som lärare bidrar till större tillit till chattboten.

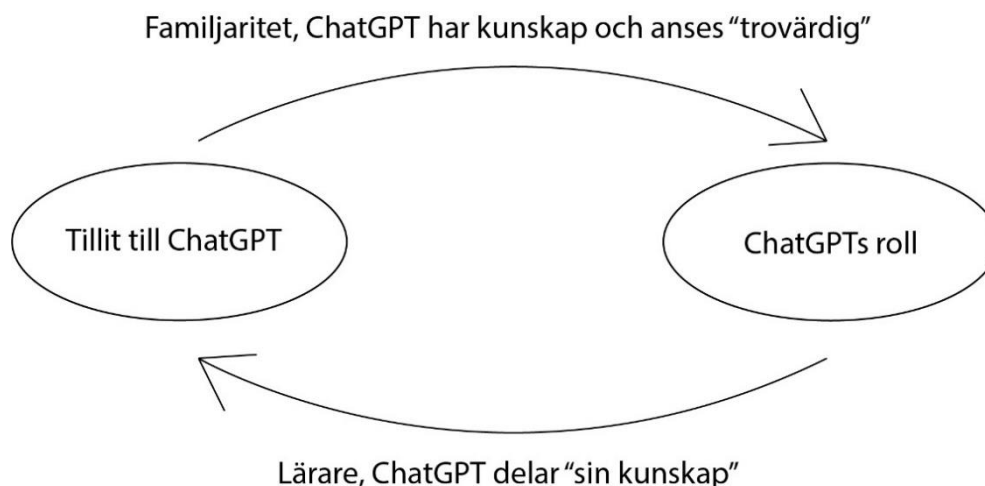


Bild 1: Korrelationen mellan tilliten till ChatGPT och den roll som studenterna ger ChatGPT. Källa: Egen källa.

Vi bör dock påminnas om att respondenterna var noga med att förklara vikten av källkritik och att de var medvetna om att ChatGPT ibland ger fel svar. Ändå ger respondenterna ChatGPT rollen som lärare då de känner att chattboten kan hjälpa dem med deras skoluppgifter trots bristerna de ansåg att chattboten hade. En annan syn att se på förhållandet mellan tillit och roller är att det finns en möjlighet att rollen som lärare inte är det som påverkar tilliten utan det är det faktum att de har tillit till ChatGPT som gör att de anser att chattboten antar rollen som lärare. TA hävdade att hen såg ChatGPT som något främmande i början och enligt Ljungblad et al. (2012, s.185) behövs familjaritet för att tillit ska kunna uppstå till det som är nytt för användaren. Det är däremot viktigt att titta på TAs senare svar där hen påstår att hen även i början ansåg sig vara en elev vilket stödjer det första perspektivet att rollen som lärare kan ha påverkat att hen känner tillit till chattboten. Däremot påstår TC att hen i början såg ChatGPT som en nyanställd och hen själv som en rekryterare som ville veta vem chattboten var och vad den kunde göra. Hen förklarade dock att hen idag ser ChatGPT som någon med en högre kunskap än de själva, vilket flikar in på den senare synen att tilliten har bidragit till att ChatGPT har fått en högre roll då tilliten till den har ökat. Detta stöds återigen av Ljungblad et al.:s (2012, s.185) forskning om hur familjaritet bidrar till att rollerna ändras över tid.

Under punkt [5.1 Egenskaper och motsägelser](#) förklarar jag hur de beskrivande orden som respondenterna använder kan bidra till deras affordanser kring ChatGPT. Ljungblad et al. (2012, s.178) förklarar att affordanser är kopplade till kvaliteter och hänvisar till artefaktens typ av användning. I denna uppsats innebär det de egenskaper som respondenterna gav ChatGPT och vilken användning dessa tyder på. Då jag frågade respondenterna om vad de använde ChatGPT för så vet vi redan att respondenterna använde ChatGPT i sina studier. Ord som kan kopplas till respondenternas användning av ChatGPT i studier är till exempel "smart", "hjälpfull", "redskap"/"verktyg" och "informativ". Detta kan vidare kopplas till den roll de tilldelat ChatGPT. Respondenterna ansåg att ChatGPT hade breda kunskaper och att den var en hjälp i deras studier. Det faktum att de ser ChatGPT som en lärare bidrar även till att de använder ChatGPT som om den var där för att hjälpa dem att lära sig något. Förutom att det ordval som respondenterna använder bidrar till deras syn på ChatGPT som ett hjälpmedel i studierna bidrar även en del av ordvalen till antropomorfiseringen av ChatGPT

(se punkt [5.1 Egenskaper och motsägelser](#)). Kombinationen av dessa ord och rollerna som respondenterna ger ChatGPT bidrar ytterligare till antropomorfiseringen av AI-drivna chattbotar. Förutom att ChatGPT blev tilldelad egenskaper såsom ”smart” och ”duktig” vilket är adjektiv som kan beskriva intelligens har även ChatGPT blivit tilldelad rollen lärare, vilket är en mänsklig roll, i respondenternas kommunikation med chattboten. Trots alla dessa tecken för antropomorfisering av ChatGPT och de affordanser som påvisas i respondenternas svar anser respondenterna att ChatGPT saknar personlighet samt gör det tydligt att de är medvetna om att det är en maskin. Det finns således bevisning på att respondenterna omedvetet antropomorfiserar ChatGPT och att de omedvetet beskriver chattboten som om den var en annan person. Detta är något som kan stödjas av Reeves och Nass (1996, s.24) påstående om att användarens sociala responser till medier är omedvetet även om författarnas påstående utgår från interaktionen och inte från användarnas beskrivningar av mediet. Ett annat påstående som Reeves och Nass (1996, s.97) nämner i sin bok är att alla gränssnitt har en personlighet, allting som kan visa text har någon typ av personlighet. Utifrån detta påstående kan det anses att även om respondenterna inte själva tycker att ChatGPT har en personlighet så har chattboten ändå en personlighet. Detta kan vara något som påverkar både beskrivningen samt de känslor användarna får av ChatGPT.

Respondenternas beskrivning av ChatGPTs sätt att svara kan också påvisa stöd för chattbotens roll som lärare. Beskrivningarna såsom ”snäll”, ”informativ”, och ”artig” är adjektiv som kan antyda på en personlighet men också tyda på en orsak till att studenterna vänder sig till ChatGPT. När en person ber om hjälp hoppas hen oftast på att få ett trevligt svar tillbaka, egenskaper som till exempel snäll och artig tyder på en trevlig interaktion. Där kommer återigen synen av ChatGPT som en lärare in. Om en lärare är otrevlig och inte har svar på en fråga finns det ingen mening med att ställa frågan till läraren. Men om läraren är trevlig och informativ, som i ChatGPTs fall, blir det lättare för studenten att ställa ytterligare frågor i framtiden och be om hjälp när det behövs. Det vill säga att dessa egenskaper ytterligare stödjer respondenternas syn på ChatGPT som en lärare.

Sammanfattningsvis kan det fastslås att de roller som ChatGPT får av studenterna kan kopplas till alla delar i detta analysavsnitt. Tillit är något som byggs över tid och kan bidra till den roll studenten ger chattboten. Egenskaper har påverkats av studentens användning av ChatGPT och stödjer den roll de tilldelat chattboten. Egenskaperna och rollerna bidrar även till teorin om antropomorfisering av teknologi och tyder på en omedveten tendens hos studenterna att förmänskliga teknologier. Även beskrivningarna av ChatGPTs beteende bidrar till hur ChatGPT antar sig rollen som en lärare för respondenterna. Det finns mycket i resultatet av denna studie som inte bara påvisar att roller existerar men att de påverkas av flera olika faktorer. Vidare kommer en del av dessa aspekter att diskuteras mer djupgående i nästkommande punkt: [5.5 Generell diskussion och sammanfattning](#).

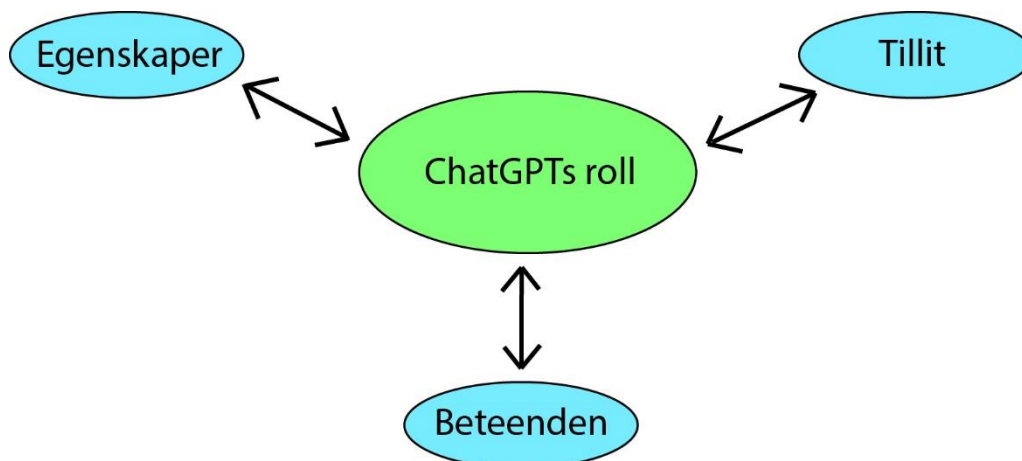


Bild 2: Korrelationen mellan de faktorerna och den roll som studenterna ger ChatGPT. Källa: Egen källa.

5.5 Generell diskussion och sammanfattning

Under denna del kommer ett par punkter som nämnts under de olika kategorierna diskuteras mer djupgående.

De kategorier som tagits fram inför analysen och diskussionen kan sammankopplas med den roll som respondenterna tilldelat ChatGPT i sin användning av chattboten. Som påvisat i föregående punkter under detta avsnitt kan dessa olika kategorier kopplas till varandra. Detta tyder även på att rollerna som respondenterna ger ChatGPT och sig själva påverkas av flera olika faktorer. Rollerna är inte något som respondenten ger ChatGPT och sig själva enbart för att de blir tillfrågade utan det stöds av de egenskaper som de ger chattboten, till exempel ”smart”, ”hjälpfull” och ”snäll”. Dessa ord är även kopplade till de affordanser användarna har om ChatGPT då det tyder på att chattboten är en typ av hjälpmedel (detta diskuteras även i punkt [5.4 En diskussion om roller](#)). Då dessa affordanser kopplas till respondenternas svar om att de använder ChatGPT i studierna kan de även kopplas vidare tillbaka till de roller de antar sig själva och ger ChatGPT. På det viset stödjer flera olika kategorier varandra. Liknande struktur kan man även ta fram i kopplingen till beteenden och tilliten: Rollerna stödjer den tillit som respondenterna har till ChatGPT, tilliten stödjer de tilldelade rollerna. Tilliten stödjer även det sätt som respondenterna beter sig mot ChatGPT och ChatGPTs beteende tillbaka stödjer tilliten som i sin tur återigen stödjer de roller som tilldelas av respondenterna. Kort sagt vill jag påstå att alla kategorier stödjer varandra och att de olika kategorierna stödjer de roller som respondenterna ser sig själva och ChatGPT i.

Under punkt [5.3 Beteende](#) argumenterade jag för att TCs avlägsnande av artighet, OCs ökning av tillit till ChatGPT och OBs minskande konversationstid kan ses som bevis på att Reeves och Nass (1996) medieekvationsteori även gäller dagens AI-teknologi. Med detta menar jag att i början gav respondenterna mer tid åt att kommunicera och försöka förstå ChatGPT. TC och OB agerade på ett sätt som stämmer överens med Reeves och Nass (1996, s.22) idé om att när människan är osäker på hur hen ska agera mot något interagerar de som om den andra aktören var en annan människa. Under samma punkt argumenterade jag även för att dessa tre exempel bidrog till bevis på att Ljungblad et al.:s (2012, ss.182 & 185) påstående om att familjaritet och tid har en inverkan på hur perspektivet av teknologin utvecklas. När respondenterna blev mer vana vid att använda ChatGPT utvecklades även sättet de pra-

tade med chattboten. TC insåg att hen inte behövde ”be” om svar från ChatGPT och hen ansåg även att svaren blev bättre utan det sociala spelet. Likaså utvecklade OB sitt sätt att interagera med ChatGPT genom att sluta med hälsningsfraser och dylikt när hen blev mer bekväm i användningen av chattboten och på så vis även kortade ner sin konversationstid. Även OCs ökning av tillit är tydligt bevis för hur familjaritet och tid bidrar till synen på ChatGPT. Vidare påvisar en ökning i tillit på att studenterna flitigt använder ChatGPT vilket även bidrar till utvecklingen av de roller de ger chattboten som nämnts i tidigare punkt (se [5.4 En diskussion om roller](#)).

Det finns även en möjlighet att de egenskaper som respondenterna anser att ChatGPT har kan ha utvecklats över tid. Detta sätter en vikt i fortsatta studier inom detta ämne där man fokuserar på vilka egenskaper användarna ger ChatGPT när de först började använda chattboten och sedan över tid när de blivit mer vana, likt Ljungblad et al.:s (2012) studie.

Sammanfattningsvis är det viktigt att förstå de kopplingar kategorierna har till varandra men även att större delen av respondenternas svar påverkas av en längre tids användning av ChatGPT. För att det ska finnas roller måste det även finnas stöd för dessa roller även om rollerna över tid också bidrar till andra element såsom tillit eller beteenden. Det kan vara intressant att genomföra en studie som denna igen fast med personer som är nya användare och sedan genomföra den återigen med samma personer när de har använt ChatGPT en längre tid för att kunna jämföra resultaten. På det viset kan man få en tydligare bild av hur rollerna utvecklas över tid.

6 Slutsats

I denna del nämns de viktigaste insikterna i en mindre sammanfattning där forskningsfrågorna besvaras, framtida tankar diskuteras och till sist nämns ett par avslutande tankar.

6.1 Har forskningsfrågorna besvarats?

De forskningsfrågor som denna studie har försökt besvara är:

- När studenter kommunicerar med ChatGPT vilka roller antar de sig och vilka roller ger de ChatGPT?
- Vilka egenskaper tilldelar högskolestudenter ChatGPT och hur påverkar det den roll de anser att ChatGPT spelar i deras kommunikation?

Denna studie kom fram till att det finns flera faktorer som bidrog till att användarna ger ChatGPT en roll men även att denna roll påverkar faktorerna. Till exempel ger tilliten till ChatGPT möjligheten till en roll med mer kredibilitet i kommunikationen men även rollen som studenterna ger chattboten bidrar till en ökad tillit. Studenter som använder ChatGPT i sina studier har en tendens att se på chattboten som än lärare att få hjälp ifrån snarare än en studiekompis att bolla idéer med. Studenterna ser alltså sig själva som studenter även i sin kommunikation med ChatGPT. Detta är ett rakt svar på den första forskningsfrågan men det finns ytterligare utrymme för en vidare diskussion.

Under avsnitt [5Diskussion](#) diskuterades även den andra frågan mer djupgående. De ord som användes i samband med ChatGPT var indelade i *ord som beskriver en maskin*

och ord som stödjer antropomorfisering där den sistnämnda hade fler variationer av ord än det förstnämnda. Egenskaperna ChatGPT fick varierade mellan maskin och något levande. Sättet respondenterna beskrev och berättade om ChatGPT stödde dock idén om att antropomorfiseringen skede omedvetet, likt Reeves och Nass (1996, s.24) idé om att artighet var en omedveten och automatisk handling. Dessa ord bidrog även till studenternas affordanser kring ChatGPT. Då studenterna använde ChatGPT för sina studier är det inte helt förvånande att de skulle tilldela ChatGPT egenskaper som reflekterade deras användning och som på så vis bidrog till chattbotens roll som lärare.

6.2 Framtidens ChatGPT

Vad kan denna studie bidra med till den framtida utvecklingen av ChatGPT och chattbotar? Det är viktigt att förstå vad användarna använder ens produkt till, genom att förstå studenter som använder ChatGPT och även andra typer av användare kan man få en bättre inblick i vad dessa användare förväntar sig utav chattboten. Det kan upptäckas behov och önskemål kring AI-drivna chattbotar som kan bidra till en bättre designad produkt i framtiden. TA och TB gjorde det tydligt i sin intervju att syftet till användningen är viktig och spelar en större roll i hur respondenterna uppfattar inte bara ChatGPT men även andra chattbotar. Det kan därför anses viktigt att ta reda på vilken typ av användare majoriteten av ChatGPTs användare tillhör för att kunna undersöka dem och deras behov på ett liknande sätt som i denna undersökning. Genom att förstå deras syfte med användningen av ChatGPT kan man också utveckla en mer anpassad upplevelse för dessa användare men även för de andra som inte faller under samma kategori.

6.2.1 Framtida forskning

I föregående avsnitt avslutade jag med ett förslag på en framtida forskning likt denna där man följer användarna över en längre tid och intervjuar dem när de precis börjat använda ChatGPT och sedan igen när de använt ChatGPT en längre tid. Detta skulle kunna genomföras genom att antingen intervjuar eller observera nya användare av ChatGPT och sedan be dem använda chattboten över en längre tid, till exempel 5 timmar i veckan under ett par månaders tid. När denna tidsperiod är över intervjuar man dem igen med liknande frågor likt den första intervjun, alternativt gör en ny observation och sedan jämför man resultatet från båda observationerna. Detta för att se om familjaritet har en påverkan på tilliten och de roller som deltagarna ger ChatGPT och sig själva. Denna idé till en studie har en del likheter till den studie Ljungblad et al. (2012) genomförde med sjukhus roboten.

Andra forskningar som skulle kunna genomföras är liknande studier som den jag genomfört fast där man tittar på andra typer av användare och/eller andra typer av chattbotar såsom Snapchats AI chattbot, My AI. Det skulle även vara intressant att studera användare av två olika AI-drivna chattbotar, till exempel användare av ChatGPT och My AI, där man jämför svaren från de olika användarna för att se om de skiljer sig åt samt vad som kan tänkas påverka skillnaderna. Denna idé kommer från TA och TBs intervjuvar där de påstod att de såg Snapchats AI chattbot mer som en vän till skillnad från ChatGPT.

6.3 Avslut

Avslutningsvis vill jag påpeka att denna studie enbart har bidragit med en liten insikt om hur studenter ser på sin användning av ChatGPT men det har gett mig en större förståelse av ämnet. Allting är inte enkelriktat utan ibland kan det uppstå kopplingar som inte är helt synliga från första början men som kan ha stor inverkan på studien. Rollernas dubbelriktade koppling till tilliten, till exempel, som påvisar att flera faktorer kan påverka varandra. Jag anser att det fortfarande saknas en del forskning inom detta ämne och det finns många fler idéer att arbeta vidare på.

Referenser

Alvehus, J., 2023. *Skriva uppsats med kvalitativ metod*. 3:e uppl. Stockholm: Liber AB.

Alvinus, A., Borglund, A. och Larsson, G., 2023. *Tematisk analys: din handbok till fascinerande vetenskap*. Lund: Studentlitteratur AB.

Bell, J., och Waters, S., 2016. *Introduktion till forskningsmetodik*. 5:e uppl. Lund: Studentlitteratur AB.

Epley, N., Waytz, A., Akalis, S., och Cacioppo, J. T., 2008. When We Need A Human: Motivational Determinants of Anthropomorphism. *Social Cognition*, 26(2) ss. 143-155. DOI: 10.1521/soco.2008.26.2.143

Firat, M., 2023. What ChatGPT means for universities: Perceptions of scholars and students. *Journal of Applied Learning & Teaching*, [vetenskaplig tidskrift] 6(1) s. 57-63. DOI: <https://doi.org/10.37074/jalt.2023.6.1.22>

Hassenzahl, M., 2014: User Experience and Experience Design. In: Soegaard, M. and Dam, R. F. (eds.). *The Encyclopedia of Human-Computer Interaction*, 2nd Ed.. Aarhus, Denmark: The Interaction Design Foundation.
https://www.interactiondesign.org/encyclopedia/user_experience_and_experience_design.html

Karolinska Institutet, 2024. Skapa effektiva prompts med AI. [Online] (2024-10-21)
Tillgänglig: <https://medarbetare.ki.se/utbildningsstod/undervisning-och-larande/skapa-effektiva-prompts-med-ai> [Åtkommen 2024-12-08]

Ljungblad, S., Kotrbova, J., Jacobsson, M., Cramer, H. och Niechwiadowicz, K., 2012. Hospital robot at work: something alien or an intelligent colleague? i *Proceedings of the ACM 2012 conference on Computer Supported Cooperative Work (CSCW '12)*. New York: Association for Computing Machinery, ss.177–186. <https://doi-org.till.biblextern.sh.se/10.1145/2145204.2145>

Mou, Y. och Xu, K., 2017. The media inequality: Comparing the initial human-human and human-AI social interactions. *Computers in human behavior*, [vetenskaplig tidskrift] 72, ss. 432–440. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.02.067>

Nguyen, Q. N., Sidorova, A. och Torres, R., 2022. User interactions with chatbot interfaces vs. Menu-based interfaces: An empirical study. *Computers in Human Behavior*, [vetenskaplig artikel] 128, s. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107093>

Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E. och Moules, N. J., 2017. Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria i *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1) ss.1-13. Tillgänglig: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/thematic-analysis/docview/2342350444/se-2?accountid=13936>
DOI: <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>

Reeves, B. och Nass, C., 1996. *The Media Equation: How People Treat Computers, Television, and New Media Like Real People and Places*. Cambridge: Cambridge University Press (CSLI Publications).

Sundar, S.S., 2020. Rise of Machine Agency: A Framework for Studying the Psychology of Human–AI Interaction (HAI). *Journal of computer-mediated communication*, [vetenskaplig artikel] 25(1), ss.74–88. DOI: <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmz026>

Södertörns Högskola, 2024. *Microsoft Copilot tillgängligt i dina studier*. [online källa] (Senast uppdaterat: 2024-06-19) Tillgänglig: <https://www.sh.se/nyheter/student/2024-06-10-microsoft-copilot-tillgangligt-i-dina-studier#:~:text=Det%20finns%20m%C3%A5nga%20s%C3%A4tt%20att,inloggad%20med%20ditt%20SH%2Dkonto>. [Åtkommen: 2025-04-03]

Vetenskapsrådet, 2024. *God forskningssed 2024*. Stockholm: Vetenskapsrådet. <https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2024-10-02-god-forskningssed-2024.html> [Åtkommen 2024-12-01]

Wu, R. och Yu, Z., 2023. Do AI chatbots improve students learning outcomes? Evidence from a meta-analysis. *BJET: British Journal of Educational Technology*, [vetenskaplig artikel] 55(1), ss.10-33. DOI: <https://doi-org.till.biblextern.sh.se/10.1111/bjet.13334>

Bilagor

Bilaga 1: Intervjuguide

Tänkt intervjustid: ca 20 minuter.

- Vilken åldersgrupp tillhör du? (Exempel: 20–30, 31–40)
- Använder du ChatGPT i dina studier?
- Hur ofta skulle du säga att du använder dig av ChatGPT, både allmänt och i skolan?
- Hur skulle du beskriva ChatGPT? Vilka egenskaper skulle du säga att ChatGPT har (om några)? (Exempel: intelligent, vänlig, stel, udda.)
 - Kan du nämna 3 egenskaper du skulle anse att ChatGPT har?
 - Hur refererar du till ChatGPT? Alltså kallar du ChatGPT för han, hon, det eller den (eller annat)?
 - Skulle du anse att ChatGPT har en ”personlighet”? Kan du beskriva den? / Varför inte?
- När du chattar med ChatGPT vilket ämne skulle du säga du oftast pratar med den om?
- Om du tänker tillbaka till din senaste konversation med ChatGPT, vad handlade den konversationen om?
- Om du tänker tillbaka till din senaste konversation med ChatGPT, vilka roller antog ni? (Exempel: Lärare/elev, kompis/kompis, etc.)
- Anser du att du kan tala öppet om diverse ämnen med ChatGPT eller finns det teman du inte känner dig bekväm att diskutera? (Exempel: undviker politik).
 - Skulle du säga att du litar/inte litar på ChatGPT?
- Hur skulle du anse att du talar till chattbotar? (Exempel: Trevlig, rakt på sak, kortfattat, med känslor, ointresserad, som om det är en annan person, som om det är en maskin).
- Vad tror du det är som påverkar hur du talar till chattboten?
- På vilket sätt anser du att chattboten svarar tillbaka till dig?
- Tror du sättet du tilltalar chattboten påverkar de svar du får?
- Tycker du att din interaktion med ChatGPT känns mer personlig eller mekaniskt? Varför?

- Har ditt beteende mot chattboten ändras över tid? Hur talade du med chattboten i början jämfört med idag?
- Om du tänker tillbaka till din första konversation med ChatGPT, vilka roller antog ni då? (Exempel: Lärare/elev, kompis/kompis, etc.)
- Vilka känslor känner du när du pratar med ChatGPT? (Exempel: Kan du bli arg över svaren? Känner du glädje? Etc.)
 - Finns det något specifikt i ChatGPTs sätt att svara som du anser kan vara frustrerande eller extra hjälpsamt?
- Tror du att ditt sätt att prata med AI-drivna chattbotar kommer att förändras över tid? Varför/varför inte?
- Är det något annat du skulle vilja tillägga som kan vara relevant gällande din användning och uppfattning av ChatGPT?