AI på arbetsplatsen: En vän eller fiende för SME-anställda?

Effekter av AI-implementering på arbetsmiljö, tillit och prestation i små och medelstora företag

Av: Noah Leyendecker & Adam Strömberg

Handledare: Paulina Rytkönen
Södertörns Högskola | Institutionen för Samhällsvetenskaper
Magisteruppsats 30 hp
Företagsekonomi | HT 2025

SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA | STOCKHOLM
sh.se

Abstract

Date: 2025-12-04

Level: Master's thesis in Business Economics, 30 cr

Institution: School of Social Sciences, Södertörn University

Authors: Noah Leyendecker 99/04/20; Adam Strömberg 02/08/16

Title: AI in the Workplace: A Friend or a Foe for SME Employees?

Supervisor: Paulina Rytkönen

Examiner: Marcus Box

Keywords: Artificial intelligence (AI), small and medium-sized enterprises (SMEs), technostress, work environment, motivation, algorithmic management

Research questions:

1. How portrayals of AI express its impact on employees' motivation and performance in SMEs?

2. How these portrayals vary between different senders and contexts, and what patterns of convergence and divergence can be identified?

3. Under what conditions similar AI tools in these portrayals are associated with different outcomes, and which forms of organizational support are consistently highlighted as effective in enabling positive results and reducing undesirable consequences?

Purpose: The purpose of the study is to establish a comprehensive understanding of how AI is portrayed as influencing employees' motivation and performance in SMEs. Through a systematic document analysis comparing portrayals across senders, content, and context, the study examines how aspects such as technostress, changing work roles, and trust in AI are articulated; under what conditions similar AI tools are associated with different outcomes; and which forms of organizational support are consistently highlighted as effective.

Method: Abductive qualitative text analysis conducted using thematic analysis

Conclusion: The study shows that artificial intelligence (AI) in small and medium-sized enterprises is portrayed as both a resource and a risk for employees: the technology can increase productivity, job quality, and motivation, but may also generate stress, loss of control, and distrust. For AI to be perceived as beneficial, organizational support in the form of transparency, skills development, and social dialogue is required. The findings further demonstrate that the consequences of AI are not technologically predetermined, but are shaped through the interaction between technology, leadership, and the work environment.

Sammanfattning

Datum: 2024-12-04

Nivå: Magisteruppsats i företagsekonomi, 30 hp

Institution: Institutionen för samhällsvetenskaper, Södertörns högskola

Författare: Noah Leyendecker 99/04/20 | Adam Strömberg 02/08/16

Titel: AI på arbetsplatsen: En vän eller fiende för SME-anställda?

Handledare: Paulina Rytkönen

Examinator: Marcus Box

Nyckelord: Artificiell intelligens (AI), små och medelstora företag (SME), technostress, arbetsmiljö, motivation, algoritmisk styrning

Frågeställningar:

1. Hur framställningar av AI uttrycker påverkan på anställdas motivation och prestation i SME.

2. Hur dessa framställningar varierar mellan olika avsändare och kontexter, samt vilka mönster av konvergens och divergens som kan identifieras.

3. Under vilka förutsättningar likartade AI-verktyg i framställningarna kopplas till olika utfall, samt vilka former av organisatoriskt stöd som återkommande framhålls som verksamma för att möjliggöra positiva resultat och reducera oönskade konsekvenser.

Syfte: Syftet med studien är att etablera en samlad förståelse av hur AI framställs påverka anställdas motivation och prestation i SME. Genom en systematisk dokumentanalys som jämför framställningar över avsändare, innehåll och kontext undersöker studien hur aspekter som teknologistress, förändrade arbetsroller och tillit till AI artikuleras, under vilka förutsättningar likartade AI-verktyg kopplas till olika utfall, samt vilka former av organisatoriskt stöd återkommande framhålls som

verksamma.

Metod: Abduktiv kvalitativ textanalys, genomförd med tematisk analys

Sammanfattning: Studien visar att AI i små och medelstora företag framställs som både en resurs och en risk för anställda: tekniken kan öka produktivitet, arbetskvalitet och motivation, men också skapa stress, kontrollförlust och misstro. För att AI ska upplevas som gynnsam krävs organisatoriskt stöd i form av transparens, kompetensutveckling och social dialog. Resultaten visar att AI:s konsekvenser inte är tekniskt givna, utan formas i samspelet mellan teknik, ledarskap och arbetsmiljö.

Förord

Vi vill rikta vårt varmaste tack till vår handledare Paulina Rytkönen, för hennes vägledning och stöd genom hela arbetet med denna uppsats. Hennes expertis och konstruktiva kritik har varit avgörande för vår utveckling och för att vi har kunnat nå fram till ett färdigt resultat. Tack för att du har delat med dig av din kunskap och visat oss vägen. Vi vill även uttrycka vår stora tacksamhet till vår examinator Marcus Box för vägledningen och examinationsprocessen under det slutgiltiga skedet av uppsatsen.

Med stor tacksamhet, trevlig läsning!

Noah Leyendecker
Adam Strömberg

Innehållsförteckning

1.0 Introduktion **1**
1.1 Bakgrund 1
1.2 Tidigare forskning 3
1.2.1 AI, arbetsroller och anställningstrygghet 4
1.2.2 Teknostress och psykiskt välmående 5
1.2.3 Autonomi, kontroll och algoritmisk övervakning 7
1.2.4 Möjligheter och positiva effekter av AI 8
1.3 Forskningsgap och problematisering 9
1.4 Avgränsningar 11
2. Syfte och Forskningsfrågor **13**
2.1 Syfte 13
2.2 Forskningsfrågor 13
3. Teori **14**
3.1 Actor-Network Theory (ANT) 14
3.2 Technostress-modellen 16
3.3 Job Demands-Resources (JD-R) modellen 17
3.4 Teoriernas samspel och helhetssyn 19
4.0 Metod **22**
4.1 Forskningsansats 22
4.2 Metodval & forskningsstrategi 23
4.3 Urval 24
4.4 Datainsamling 26
4.5 Analysmetod 28
4.6 Trovärdighet 31
4.7 Etik 33
5. Empiri **36**
5.1 Implementering av AI i olika SME-branscher 36
5.1.1 Tillverkningsindustrin (produktion) 36
5.1.2 Administrativa tjänster och servicebranscher 37
5.1.3 Offentlig sektor och förvaltning 38
5.2 Psykologiska effekter av AI-implementering på medarbetare 39
5.2.1 Stress och arbetsbelastning 39
5.2.2 Tillit och acceptans 41
5.2.3 Arbetsmiljö och arbetsupplevelse 42
5.2.4 Upplevd kontrollförlust och autonomi 44
6. Diskussion, Analys & Slutsats **46**
6.1 Inledande diskussion 46
6.2 Diskussion av resultat 47
6.3 Tolkning av AI som förändringsagent 48
6.4 Relationen till teorierna 49

6.5 Forskningsfrågorna 50
6.5.1 Forskningsfråga 1: Hur framställningar av AI uttrycker påverkan på anställdas motivation och prestation i SME 51
6.5.2 Forskningsfråga 2: Hur dessa framställningar varierar mellan olika avsändare och kontexter, samt vilka mönster av konvergens och divergens som kan identifieras 51
6.5.3 Forskningsfråga 3: Under vilka förutsättningar likartade AI-verktyg i framställningarna kopplas till olika utfall, samt vilka former av organisatoriskt stöd som återkommande framhålls som verksamma för att möjliggöra positiva resultat och reducera oönskade konsekvenser 52
6.6 Implikationer 52
6.7 Slutsats 54
7.0 Källor 56
8.0 Bilagor 64

Begreppslista

- **Artificiell intelligens (AI)**
  Teknologier som efterliknar mänskligt beslutsfattande genom algoritmer och maskininlärning, för att kunna förutse, analysera och automatisera komplexa processer. I uppsatsen framställs AI både som en ”vän” (stöd, effektivitet) och en ”fiende” (stress, kontrollförlust) för anställda i SME.

- **Små och medelstora företag (SME)**
  Mindre företag som enligt EU har cirka 10–250 anställda och en årsomsättning under 50 miljoner euro. De är ofta resursbegränsade, vilket gör både möjligheterna och utmaningarna med AI extra tydliga i just denna kontext.

- **Teknostress**
  En form av stress som uppstår när digital teknik (som AI-system) skapar överbelastning, intrång, komplexitet, otrygghet eller osäkerhet för medarbetare. Teknostress kan både vara negativ (distress) och positiv/motiverande (eustress), beroende på stöd, utbildning och hur tekniken implementeras.

- **Algoritmisk styrning (algoritmisk management)**
  När AI och algoritmer används för att styra arbete och personal, till exempel genom att övervaka prestation, fördela uppgifter eller automatiskt bestämma schema och bemanning. Detta kan skapa upplevelser av övervakning, minskad autonomi och kontrollförlust för de anställda om insyn och inflytande saknas.

1.0 Introduktion

Introduktionen inleds med studiens bakgrund, följt av tidigare forskning, forskningsgap och problematisering. Tillsammans syftar dessa avsnitt till att bistå med en översikt kring studiens forskningsområde.

1.1 Bakgrund

Artificiell intelligens (AI) är ett fenomen som starkt har påverkat alla marknader runt om i världen de senaste åren, växer markant år efter år, och nämns som en ny industriell revolution (Giuggioli & Pellegrini, 2023). AI förklaras av Europaparlamentet (2023) som teknologier som simulerar mänskligt beslutsfattande genom maskininlärning och algoritmer, vilket möjliggör prediktion och automatisering av komplexa processer. För att sätta dagens AI-landskap i ett brett sammanhang är det väsentligt att betrakta den teknologiska utvecklingen ur ett historiskt perspektiv. Under 1900-talets senare hälft introducerades de första regelbaserade systemen där artificiell intelligens primärt bestod av logikbaserade algoritmer och expertssystem (Russell & Norvig, 2016). Dessa tidiga initiativ lade grunden för den snabba utveckling som senare skulle möjliggöras av framsteg inom maskininlärning och, ännu mer revolutionerande, djupinlärning. Medan de inledande systemen var begränsade i sin kapacitet att anpassa sig till föränderliga data, har dagens AI-lösningar, såsom neurala nätverk och avancerade algoritmer, möjliggjort realtidsdataanalys, prediktiv modellering och automatisering av mycket komplexa processer (Brynjolfsson & McAfee, 2014).

Digitaliseringens acceleration har dessutom fått ett kraftigt uppsving genom den globala COVID-19-pandemin. Under pandemin tvingades företag i alla sektorer att snabbt omfamna digitala verktyg för att upprätthålla verksamheten, vilket resulterade i en omfattande ökning av AI-baserade lösningar (Donthu & Gustafsson, 2020). Den snabba teknologiska utvecklingen har inneburit en radikal förändring i hur organisationer arbetar, inte minst genom att erbjuda möjligheter att effektivisera processer och frigöra medarbetarnas tid för mer värdeskapande aktiviteter (Davenport & Ronanki, 2018). Stora företag har länge kunnat utnyttja dessa fördelar genom att investera i avancerade IT-strukturer och specialiserade kompetenser (Davenport & Ronanki, 2018). Men trots att potentialen för denna nya form av teknologi är markant, så har den

snabba digitaliseringen visat på tydliga svårigheter i relation till små och medelstora företag (SME) som står inför problem med att hantera både kortsiktiga samt långsiktiga kostnader och effekter som det nya digitala landskapet kommer med (Nagy et al., 2023). Flera empiriska studier pekar även på att AI:s implementering i SME inte enbart är en fråga om teknik och kostnad, utan även en fråga om organisatorisk kultur och ledarskap (Fountaine et al., 2019). Vidare förklarar författarna att det krävs att medarbetarna är engagerade och att företaget besitter en adaptiv kultur som främjar innovation för att kunna dra full nytta av AI-lösningar. Detta ställer höga krav på ledarskapet, som måste balansera mellan att driva teknologisk förändring och att upprätthålla en stabil och stödjande arbetsmiljö (Davenport & Ronanki, 2018; Fountaine et al., 2019). I sammanhang där förändringsmotstånd och bristande digital kompetens råder, riskerar AI-implementeringen att bli en källa till frustration snarare än en katalysator för utveckling, vilket Bughin et al. (2018) samt Nagy et al. (2023) förklarar har observerats i flera studier där SME:s brist på specialiserad IT-kompetens och finansiella reserver leder till fragmenterade digitala initiativ. Detta blir av stor betydelse då SMEs i allt högre grad implementerar AI inom sina organisationer för att kunna effektivisera arbetsflöden samt förbättra kundservice i en allt mer digitaliserad värld (Kaplan & Haenlein, 2019).

Utöver de tekniska och ekonomiska dimensionerna spelar den institutionella och regulatoriska kontexten en avgörande roll för AI-adoptionen i SME. Europeiska unionen, genom sina strategiska initiativ som Digital Single Market och Horizon Europe, har understrukit vikten av att främja digital innovation som en central drivkraft för ekonomisk tillväxt (Europaparlamentet, 2023; Europeiska Kommissionen, u.å.). Digital Single Market initiativen innefattar förbättring av åtkomst till digitala produkter och tjänster, en bättre miljö för digitala nätverk med snabbare samt säkrare anslutning och slutligen en maximering och adoptering av digitala försäljningstrategier för framtiden. Horizon Europe är EU:s finansieringsplan för forskning och utveckling. (Europeiska Kommisionen u.å). I denna studie har EU:s definition av SME valts att användas (10-250 anställda och en årsomsättning under 50 miljoner euro), eftersom denna avgränsning erbjuder ett standardiserat ramverk som används i europeiska policy- och forskningssammanhang (Europeiska Kommissionen, u,å). Sådana institutionella riktlinjer underlättar även jämförelser mellan olika länder och sektorer, samtidigt som de belyser behovet av riktade stödprogram för att underlätta teknologisk innovation i mindre företag (Baabdullah et

al., 2021). Att inte acceptera och implementera AI kan ha stora konsekvenser för organisationerna på både lång och kort sikt, såsom förlorad konkurrenskraft och marknadsandelar, minskat ekonomiskt inflytande och färre sysselsättningsmöjligheter (Baabdullah et al., 2021). Chui et al. (2018) visar ytterligare på att AI-teknologier inte bara kan eliminera monotona arbetsuppgifter utan också frigöra tid för mer kreativt och analytiskt arbete, medan Autor et al. (2020) diskuterar hur teknologiska framsteg kan stödja arbetskraftens utveckling genom att omstrukturera arbetsuppgifter. Detta är det som SME vanligtvis strävar efter istället för komplexa system som enbart gör det svårare för medarbetarna. AI implementeringsstrategier kan variera från företag till företag, men de brukar oftast inkludera ökade investeringar, automatisering av processer och uppgradering av system och teknologier för att förbli konkurrenskraftiga (Hansen & Bøgh, 2021). Moeuf et al (2020) förklarar också att det är viktigt att veta att implementeringen av komplexa AI-system kanske inte är det bästa valet för SME på grund av den höga kostnaden och komplexiteten, som kan öka medarbetarnas teknostress. Införandet av dessa system kräver ofta omfattande anpassning och kontinuerligt lärande, vilket kan leda till en diskrepans mellan de förväntade vinsterna och den verkliga operativa kapaciteten hos företagen (Moeuf, et al., 2020).

Detta illustrerar den historiska utvecklingen och den aktuella institutionella kontexten att AI erbjuder betydande möjligheter för SME, men också att utmaningarna är många och mångfacetterade. Den snabba teknologiska utvecklingen, den accelererade digitaliseringen och den tydliga regulatoriska inramningen formar tillsammans ett komplext landskap där SME måste navigera mellan potentialen för ökad effektivitet och riskerna med överbelastning av sina begränsade resurser. Denna dynamik, där möjligheterna med AI ständigt måste balanseras mot de praktiska begränsningarna hos mindre företag, utgör en central del av det empiriska fältet som studien kommer att undersöka vidare i kommande delar av uppsatsen.

1.2 Tidigare forskning

Introduktionen av artificiell intelligens (AI) i arbetslivet har under det senaste decenniet blivit föremål för omfattande forskning, som både lyfter fram potentiella fördelar och möjliga risker för anställda. Tidigare studier betonar att AI-teknikens effekter på medarbetare kan vara

dubbelsidiga – AI framställs å ena sidan som en ”vän” som kan underlätta arbetet och höja produktiviteten, å andra sidan som en ”fiende” som skapar oro, stress och nya krav på de anställda. I den vetenskapliga litteraturen framträder ett antal återkommande teman kring denna spänning. En färsk systematisk översikt identifierar exempelvis arbetsautonomi, stress och mentalt välmående som centrala fokusområden när det gäller AI:s inverkan på personalen (Soulami et al., 2024). Nedan följer en genomgång av relevant forskning, organiserad tematiskt kring nyckelaspekter såsom anställningstrygghet och arbetsroller, teknostress och psykiskt välbefinnande, medarbetares autonomi under algoritmisk styrning samt de möjligheter till förbättringar som AI kan medföra. Genomgången avser främst studier rörande anställda inom små och medelstora företag (SME), där forskningen hittills är begränsad men där omställningen till AI kan ha särskilda utmaningar och effekter.

1.2.1 AI, arbetsroller och anställningstrygghet

En grundläggande fråga i tidigare forskning har varit i vilken utsträckning AI hotar eller förändrar anställdas jobb och roller, särskilt inom mindre företag. Redan under 2010-talets slut dokumenterade Brougham och Haar (2018) anställdas blandade uppfattningar om framtidens arbetsplats i skuggan av smart teknik, AI, robotik och algoritmer. Många arbetstagare uttryckte en oro för att automatisering och AI kan ersätta mänskliga arbetsuppgifter och leda till jobbosäkerhet (Brougham & Haar, 2018). Samtidigt betonades att teknikoptimism också förekom – en del såg framväxande teknik som en möjlighet till mer intressanta arbetsuppgifter snarare än ett hot. Denna tudelade inställning återkommer i senare studier. Ghani et al. (2022) fann till exempel i en undersökning av anställda inom detaljhandeln att snabba teknologiska förändringar hänger samman med ökad upplevd jobbosäkerhet, vilket i sin tur bidrar till högre arbetsstress. Detta indikerar att många anställda fruktar att nya digitala verktyg kan göra deras roller överflödiga eller fundamentalt förändra dem.

Det är dock viktigt att notera nyanser: all oro för automatisering visar sig inte ha lika stor inverkan på personalens välmående. Konuk et al. (2023) skiljer mellan olika typer av teknikrelaterad oro och deras effekter. I deras studie på digitaliserade arbetsplatser såg man att ”jobbrelaterad ersättningsångest” – d.v.s. rädsla för att bli ersatt av AI – inte hade någon statistiskt signifikant direkt effekt på medarbetarnas psykologiska välbefinnande. Däremot

påverkade oro kring att behöva lära sig och hantera ny AI-teknik (en form av *lärandeångest*) de anställdas välbefinnande negativt, genom ökad stress och minskat psykiskt välmående (Konuk et al., 2023). Med andra ord verkar rädslan för att inte behärska nya digitala arbetsverktyg vara särskilt påfrestande för personalen, mer än abstrakt oro över att förlora jobbet i framtiden. Forskningen antyder dessutom att om de anställda i stället kan se AI som en möjlighet till utveckling, mildras negativa effekter. Konuk et al. (2023) rapporterar att medarbetare som uppfattar AI som något som skapar nya möjligheter och som engagerar sig i informellt lärande på jobbet tenderar att uppleva bättre välmående – en positiv attityd till AI, kombinerad med lärande, hade en hälsofrämjande effekt, medan upplevd risk för arbetslöshet hade förhållandevis liten betydelse för utfallet.

I sammanhanget SME är det särskilt relevant att anställdas roller ofta är breda och resurserna för omställning begränsade. Varje ny teknik, som AI, kan upplevas som ännu en börda ovanpå en redan tung arbetsbörda om inte stöd och utbildning medföljer. Forskare påtalar ett behov av att studera AI-implementation just i mindre företag, då anställda där kan sakna nödvändiga kompetenser och resurser för att dra nytta av tekniken (Soulami et al., 2024). Indirekt pekar detta på att utan adekvata satsningar på kompetensutveckling och förändringsstöd kan AI framstå mer som ett hot än en hjälp i SME-sektorn. Sammanfattningsvis visar tidigare forskning att AI-introduktion väcker blandade reaktioner kopplat till anställningstrygghet: viss pessimism och rädsla för jobbförlust existerar, men faktorer som stöd i lärandet och en positiv förändringskultur kan förskjuta balansen mot att AI ses som ett verktyg för rollutveckling snarare än rollutplåning.

1.2.2 Teknostress och psykiskt välmående

Ett annat huvudsakligt tema i litteraturen är AI-teknikens inverkan på medarbetares stressnivåer och mentala välbefinnande. Flera tidiga rapporter och fallstudier antydde att införandet av AI-system kan leda till teknostress – en form av stress orsakad av ständig uppkoppling, informationsöverflöd eller komplexa IT-system. Exempelvis har Cajander et al. (2022) beskrivit anekdoter där nya AI-baserade verktyg ökade arbetstempot och informationsmängden som de anställda behövde hantera, något som bidrog till stressymptom bland personalen. Det har också noterats att när anställda inte får tillräckligt stöd i att använda nya system (t.ex. bristande utbildning eller teknisk support) förstärks den negativa stresspåverkan – ökade krav utan

motsvarande resurser leder enligt etablerade arbetsmiljömodeller till ökad påfrestning och risk för utbrändhet. Denna obalans mellan krav och resurser kan vara påtaglig i små organisationer där införandet av AI innebär att medarbetarna måste lära om och anpassa sig, ofta utan att gamla arbetsuppgifter försvinner (jfr. Konuk et al., 2023; Soulami et al., 2024).

Samtidigt visar nyare empiriska studier att bilden av AI som en entydig stresskälla är ofullständig – AI kan under vissa förhållanden även minska stress eller fungera som en motivationsfaktor. En omfattande kvantitativ studie genomförd i Tyskland av Koch och Lodefalk (2025) fann något överraskande att högre användning av AI och robotar på arbetsplatsen var associerad med lägre självrapporterad stress hos arbetstagare. Detta tyder på att AI-verktyg, när de integreras väl, kan ta över monotona eller fysiskt tunga arbetsmoment och därigenom avlasta personalen. Författarna förklarar att moderna AI-lösningar kan öka arbetets effektivitet och kvalitet, så att deadlines nås lättare och övertidsarbete undviks, vilket reducerar pressen på de anställda (Koch & Lodefalk, 2025). Här framträder AI som en ”vän” i bemärkelsen att tekniken hjälper till att minska arbetsbördan och ger personalen andrum från rutinuppgifter. Andra forskare har använt begreppet utmanings-stressorer kontra hindrande stressorer för att förstå AI:s dubbla roll (Chang et al., 2024). Chang et al. (2024) visar att AI-relaterade förändringar som upplevs som utmaningar kan ge upphov till *positiva affektiva reaktioner* hos medarbetare – en känsla av stimulerande press som faktiskt ökar deras benägenhet att acceptera och använda AI. Omvänt kan AI-förändringar som upplevs som hinder skapa *ångest* hos de anställda och leda till motvilja mot tekniken (Chang et al., 2024). Denna forskning stöder idén att medarbetares tolkning av AI (som antingen ett hanterbart lyft eller ett övermäktigt tvång) är avgörande för dess effekt på deras välmående.

Flera studier pekar dessutom på att AI-relaterad stress inte nödvändigtvis behöver motverka arbetsglädje, utan kan samexistera med positiva utfall under rätt förutsättningar. Correia Loureiro et al. (2023) undersökte sambandet mellan AI, stress och arbetstillfredsställelse och fann en komplex bild: att införa AI i arbetet kan initialt generera stress hos de anställda, men denna stress behöver inte bara vara skadlig. Tvärtom kan den fungera som ”eustress” – en positiv, motiverande stress – ifall de anställda känner stöd och är engagerade. Studien visade att AI på arbetsplatsen blev en motiverande faktor snarare än en oro när medarbetarna var delaktiga och engagerade i förändringsprocessen, och att detta i förlängningen ökade deras lycka och

engagemang i arbetet (Correia Loureiro et al., 2023). Det centrala verkar vara mellankommande faktorer såsom medarbetarnas *engagemang* och *delaktighet* i AI-implementeringen. Sammanfattningsvis indikerar tidigare forskning om stress och AI att utfallet spänner från ökade stressymptom och teknostress vid dåligt hanterad digital omställning, till minskad stress och ökad motivation när AI integreras på ett sätt som upplevs som stödjande och utmanande på ett positivt sätt.

1.2.3 Autonomi, kontroll och algoritmisk övervakning

Ett tredje framträdande tema rör hur AI-system påverkar medarbetares autonomi och känsla av kontroll i arbetet. Många moderna AI-tillämpningar inom organisationer handlar inte bara om att automatisera produktionsmoment, utan även om att hantera och fatta beslut kring personal – det som kallas *algoritmisk styrning* eller *algoritmisk management*. Exempelvis kan AI användas för att övervaka prestation (genom datainsamling), fördela arbetsuppgifter eller till och med ta beslut om schemaläggning och bemanning baserat på algoritmer. Tidigare forskning har uppmärksammat att en sådan utveckling kan ha problematiska konsekvenser för arbetsmiljön. När beslut som tidigare togs av chefer eller kollegor istället formaliseras i opaka algoritmer, riskerar de anställda att förlora insyn och uppleva minskat inflytande över sitt arbete (Soulami et al., 2024). Medarbetare kan känna sig styrda av en "svart låda" – regler och beslut fattas av AI utan att de förstår grunderna eller kan påverka dem. Denna upplevda kontrollförlust har i studier kopplats till lägre arbetstillfredsställelse, minskad motivation och högre stress (jfr. Konuk et al., 2023; Jeong et al., 2024). Konceptuellt liknas detta vid en form av *digital taylorism*, där minutiös kontroll och uppföljning av varje moment genom teknologi leder till att det kreativa handlingsutrymmet för den anställde krymper (Konuk et al., 2023).

Empiriska undersökningar bekräftar att omfattande elektronisk övervakning och algoritmisk styrning kan undergräva arbetskvaliteten. Jeong et al. (2024) visar att när AI-adoptionen i en organisation sker på ett sätt som ökar de anställdas jobbstress – till exempel genom ökad övervakning eller krav på ständig anpassning efter algoritmers krav – så kan det få direkta negativa effekter på de anställdas hälsa. I Jeong et al.:s studie av 375 arbetstagare på koreanska företag försämrades de anställdas fysiska välmående i takt med ökad AI-relaterad stress, bland annat genom stressmedierade effekter på sömn och återhämtning. Författarna betonar dessutom

att ledarskapets stil spelar en avgörande roll i detta sammanhang: ett coachande ledarskap visade sig kunna buffra de negativa effekterna (Jeong et al., 2024). När chefer aktivt stöttade sina medarbetare, gav feedback och inbjöd till dialog kring AI-implementeringen, mildrades upplevelsen av kontrollförlust och stress. Detta fynd ligger i linje med annan forskning som förespråkar medarbetarinvolvering vid införandet av AI och digitala system. Nilsson et al. (2024) (i en svensk fallstudie om algoritmisk management) noterade exempelvis att företag som involverar personalen i utformning och införande av AI-baserade verktyg samt integrerar dessa frågor i arbetsmiljöarbetet, upplever färre negativa konsekvenser. Även om Nilsson et al.:s studie inte är referentgranskad i skrivande stund, harmonierar dess slutsatser med den bredare litteraturen: transparens, möjlighet att ifrågasätta algoritmbeslut och utrymme för mänskligt omdöme är faktorer som kan motverka att AI blir ett alienerande kontrollinstrument. Forskningen på området understryker således att AI som ledningsverktyg kan bli en ”fiende” för arbetsmiljön om det implementeras toppstyrt och intransparent, men att riskerna kan minskas genom ansvarsfull implementering, där teknik införs med respekt för de anställdas integritet, autonomi och behov av insyn.

1.2.4 Möjligheter och positiva effekter av AI

Trots de ovan beskrivna utmaningarna har en rad studier även lyft fram hur AI kan fungera som en ”vän” för anställda – ett hjälpmedel som förbättrar arbetsvillkor, skapar nya möjligheter och höjer kvalitén på arbetet. En viktig positiv aspekt är AI:s potential att automatisera rutinmässiga eller monotona arbetsuppgifter, vilket frigör tid för mer kvalificerade, kreativa eller socialt stimulerande arbetsmoment. Tidigare forskning har visat att när repetitiva uppgifter minskar, kan arbetstagarnas arbetstillfredsställelse öka. I den stora japanska undersökningen som diskuterats av Yamamoto (2019, refererad i Koch & Lodefalk, 2025) framkom till exempel att AI-adoption ledde till att medarbetarna fick färre rutinuppgifter, vilket korrelerade med högre upplevd tillfredsställelse i arbetet – de kunde ägna mer tid åt mer utvecklande uppgifter. Samtidigt noterades att de nya icke-rutinuppgifterna ibland innebar ökad komplexitet och ansvar, vilket som tidigare nämnts bidrog till viss stress. Denna paradox (mer nöjdhet parallellt med mer stress) illustrerar att AI kan förhöja arbetets meningsfullhet även om tempot och kraven ökar. Nyckeln blir då att maximera de positiva effekterna (som ökad variation och mening i arbetet) och hantera de negativa (som ökad kognitiv belastning).

AI erbjuder också möjligheter till kompetensutveckling och lärande på arbetsplatsen. Istället för att ersätta mänskliga jobb rakt av, kan AI många gånger fungera som ett beslutsstödsystem eller assistent som förstärker de anställdas förmågor. Henkel et al. (2020) demonstrerade i en experimentell studie hur kundtjänstpersonal som fick stöd av ett AI-baserat känsligenkänningsverktyg blev *mer effektiva* i att hantera kunders känslor och lösa problem, jämfört med en kontrollgrupp utan AI-stöd. De AI-augmenterade anställda uppnådde sina interpersonella mål bättre, vilket inte bara gynnade kundnöjdheten utan troligen också gav personalen en känsla av mästerskap och framgång i sitt arbete (Henkel et al., 2020). Detta är ett konkret exempel på att människa och AI kan arbeta i synergi, där tekniken tar hand om dataanalys eller kontinuerlig övervakning i bakgrunden och människan kan fokusera på det kreativa, relationsbyggande eller strategiska. Flera forskare menar att denna form av ”förstärkt intelligens” (augmented intelligence) snarare än artificiell intelligens bör betonas: AI blir då ett verktyg som hjälper de anställda att fatta bättre beslut, undvika misstag och prestera på en högre nivå, vilket kan leda till ökad arbetstillfredsställelse och arbetsglädje.

Sammanfattningsvis tecknar den tidigare forskningen en bild av AI på arbetsplatsen som varken entydigt positiv eller negativ för SME-anställda. Istället framhävs att utfallet beror på hur tekniken implementeras och upplevs. Om AI införs på ett sätt som skapar transparens, delaktighet, tillräcklig utbildning och stöd, tenderar tekniken att uppfattas som en vän som avlastar, utvecklar och motiverar personalen (Koch & Lodefalk, 2025; Correia Loureiro et al., 2023). Om den däremot introduceras utan hänsyn till medarbetarperspektivet – med ökad övervakning, otydliga beslutskriterier och nya krav utan extra resurser – finns en påtaglig risk att AI blir en fiende som undergräver trivseln, ökar stressen och minskar autonomin (Konuk et al., 2023; Jeong et al., 2024). Denna balansgång understryker vikten av fortsatt forskning kring AI:s effekter i just små och medelstora företag, där personalens upplevelser och arbetsmiljökonsekvenser ännu är relativt lite dokumenterade. Genom att ta fasta på insikterna från tidigare studier – både varningssignalerna och de möjligheter som identifierats – kan kommande empiriska undersökningar (såsom föreliggande magisteruppsats) bättre belysa hur AI kan integreras som en genuin vän och resurs för SME-anställda, snarare än en källa till konflikter och påfrestningar.

1.3 Forskningsgap och problematisering

Trots snabb tillväxt i litteraturen om AI i arbetslivet är kunskapsläget fragmenterat – både till källtyp, perspektiv och kontext. Policy- och myndighetsrapporter, bransch- och konsultstudier, fackliga/mediala framställningar och akademiska arbeten lyfter delvis olika utfall (t.ex. produktivitet, arbetskvalitet, övervakning/algoritmisk styrning, arbetsmiljö, kompetens, motivation) och gör det inom skilda organisatoriska och nationella ramar. Internationella genomgångar visar samtidigt både möjligheter och risker: AI associeras med effektivisering och förbättrade arbetsprocesser, men även med frågor om transparens, ansvar och beslut som rör arbetstagare (OECD, 2024; OECD, 2025a). På individnivå pekar synteser av arbetslivsforskning på att digitala verktyg kan öka krav (intensifiering, komplexitet, intrång, osäkerhet) men också skapa resurser (stöd, förenklad koordinering), och att utfallen varierar med organisering och stöd i praktiken (Bondanini et al., 2020; Pansini, Greco & Molino, 2023).

I SME-kontexten skärps spänningsfältet. Europeisk statistik visar att AI-användningen ökar samtidigt som mognadsgrad och digital infrastruktur varierar kraftigt mellan länder, branscher och företagsstorlekar (Eurostat, 2025a; Eurostat, 2025b). För mindre företag, ofta med informella processer, begränsade resurser och beroende av nyckelpersoner, kan samma teknik ge olika konsekvenser för arbetsroller, ansvarsfördelning och koordinering, beroende på lokal kontext och förutsättningar (Eurostat, 2025a; Eurostat, 2025b). Generella utsagor om “AI:s effekter” riskerar därför att bli otillräckliga om de inte tydligt anger var, av vem och i vilket sammanhang de formuleras.

Ett särskilt område där skillnaderna blir synliga är algoritmisk arbetsledning (t.ex. planering, övervakning, utvärdering). Policyramverk lyfter produktivitets- och kvalitetsvinster när verktyg integreras i arbetsflöden, men understryker även behovet av mänsklig överprövning, tydliga ansvarslinjer och transparens (OECD, 2025b). Arbetslivsorienterade policy- och kunskapsöversikter betonar å andra sidan risker för kontrollförskjutning, rättviseupplevelser och autonomi om införanden sker utan tillräckliga skyddsmekanismer (FEPS, 2024; OECD, 2025b). Kontrasten illustrerar kärnproblemet: beroende på avsändare betonas olika risk/nytta-profiler för AI i arbetet – en spänning som också avspeglas i akademiska översikter av teknikrelaterad belastning och dess varierande utfall för välbefinnande och prestation (Bondanini et al., 2020; Pansini, Greco & Molino, 2023).

Sammantaget identifieras ett analytiskt gap: det saknas en integrerad och systematisk syntes av hur AI:s effekter på anställda i SME framställs i texter från olika avsändare, vad som faktiskt påstås (innehåll) och i vilket sammanhangpåståendena görs (kontext). I avsaknad av en sådan syntes tenderar slutsatser att bli selektiva eller färgade av enskilda intressen eller mätpunkter. Denna studie adresserar gapet genom att sammanställa och jämföra ett heterogent och utökat textmaterial för att kartlägga konvergenser och divergenser i framställningarna. Målsättningen är att leverera en samlad bild av hur AI påverkar anställda i SME med fokus på motivation och prestation, och att tydliggöra vilka former av organisatoriskt stöd som återkommande framhålls som verksamma för att realisera positiva effekter och dämpa oönskade konsekvenser — särskilt i en kontext där flexibilitet, resursbegränsningar och förändrade arbetsroller samspelar på sätt som sällan fångas i befintliga framställningar (OECD, 2024; Eurostat, 2025a; FEPS, 2024).

1.4 Avgränsningar

Denna studie fokuserar enbart på SME enligt EU-definitionen (10–250 anställda och en årsomsättning under 50 miljoner euro). Större organisationer och multinationella företag inkluderas inte, då deras resurser och organisatoriska förutsättningar skiljer sig markant från SME-kontexten. Studien behandlar inte tekniska aspekter av AI-utveckling eller algoritmdesign, utan syftar på psykosociala effekter av redan implementerade AI-lösningar.

Vidare begränsas studien till empiri publicerade de senaste 10 åren på engelska eller svenska, för att fånga den senaste utvecklingen efter den snabba digitaliseringsvågen innan, under och efter Covid-19. Empiriska fältstudier utanför Europa inkluderas endast om de har tydlig relevans för SME i EU-kontext. Kvantitativa undersökningar och tekniska prestandamätningar av AI-system ligger utanför ramen för denna uppsats.

Studien är samt avgränsad till att undersöka AI:s påverkan på motivation, prestation och psykosocial arbetsmiljö hos anställda i SME. I linje med studiens syfte har det valts att analysera dessa effekter genom ett antal begreppsliga nyckelteman: teknostress, arbetskrav, motivation och prestation. Dessa begrepp utgör i sig inga teorier, men fungerar som analytiska delar som styrt

urvalet av teorier i kapitel 3. Utgångspunkten är att AI, liksom annan avancerad digital teknik, inte enbart påverkar arbetsrutiner eller produktivitet, utan även medför kognitiva och emotionella påfrestningar (Tarafdar et al., 2019; Ayyagari et al., 2011). Begreppet teknostress används här för att fånga upplevda spänningar som uppstår i mötet mellan människa och teknologi genom exempelvis form av ökad informationsbörda, teknikrelaterad osäkerhet eller krav på ständig tillgänglighet. Avgränsningarna innebär att studien inte fokuserar på AI ur ett tekniskt eller funktionellt perspektiv, utan i stället riktar uppmärksamheten mot de psykosociala effekter som teknologin kan ha på individer i SME.

Begreppet arbetskrav innefattar både kvantitativa och kvalitativa förväntningar i arbetsmiljön vilket är relevant då AI ofta introduceras i syfte att effektivisera arbetet, vilket i praktiken kan öka pressen på den enskilde medarbetaren (Brougham & Haar, 2018; Jarrahi, 2018). Här är det särskilt intressant att undersöka huruvida AI skapar nya typer av krav snarare än att endast minska arbetsbördan.

Motivation och prestation är i sin tur centrala för att förstå hur anställda förhåller sig till AI över tid. Det vill säga om tekniken leder till meningsfull utveckling, ökat engagemang och upplevd autonomi, eller om den snarare skapar distans och upplevd kontrollförlust (Ryan & Deci, 2000; Brynjolfsson & McAfee, 2017). Studien betraktar dessa begrepp som indikatorer på psykologiska utfall som är starkt kopplade till organisatoriska förändringar.

Valet att fokusera på just dessa fyra begrepp har styrt avgränsningarna. Studien exkluderar t.ex. bredare policy- eller makroekonomiska analyser av AI, liksom ingenjörsmässiga och tekniskt orienterade ramverk. I stället begränsas analysen till ett område där psykologiska och sociala processer i arbetslivet står i centrum. Detta möjliggör en mer fokuserad förståelse för AI:s påverkan i vardagliga organisatoriska praktiker inom SME.

2. Syfte och Forskningsfrågor

I detta avsnitt presenteras studiens syfte och forskningsfrågor för att ge en översikt kring författarnas avsikt med uppsatsen och vilka frågor som undersöks för att uppnå ändamålet.

2.1 Syfte

Syftet med studien är att etablera en samlad förståelse av hur AI framställs påverka anställdas motivation och prestation i SME. Genom en systematisk dokumentanalys som jämför framställningar över avsändare, innehåll och kontext undersöker studien hur aspekter som teknologistress, förändrade arbetsroller och tillit till AI artikuleras, under vilka förutsättningar likartade AI-verktyg kopplas till olika utfall, samt vilka former av organisatoriskt stöd återkommande framhålls som verksamma.

2.2 Forskningsfrågor

Med utgångspunkt i det identifierade forskningsgapet och studiens syfte formuleras, i linje med en problematiseringsansats (Alvesson & Sandberg, 2011; Sandberg & Alvesson, 2011), följande forskningsfrågor:

1. Hur framställningar av AI uttrycker påverkan på anställdas motivation och prestation i SME.
2. Hur dessa framställningar varierar mellan olika avsändare och kontexter, samt vilka mönster av konvergens och divergens som kan identifieras.
3. Under vilka förutsättningar likartade AI-verktyg i framställningarna kopplas till olika utfall, samt vilka former av organisatoriskt stöd som återkommande framhålls som verksamma för att möjliggöra positiva resultat och reducera oönskade konsekvenser.

3. Teori

I detta kapitel presenteras en översikt av teorierna som studien använder sig av för att analysera den insamlade empirin. Dessa inkluderar Job Demands-Resources (JD-R) modellen, Technostress modellen och Actor-Network Theory (ANT). I kapitlet förklaras teoriernas användbarhet och tillämpningar och avslutas med deras samspel och helhetssyn.

3.1 Actor-Network Theory (ANT)

Actor–Network Theory (ANT) används i denna studie för att teoretiskt belysa hur framställningar av AI-verktyg positionerar teknik som en aktiv part i arbetsprocesser i små och medelstora företag (SME). ANT utgår från att organisation inte enbart formas av mänskliga intentioner utan av nätverk av både mänskliga och icke-mänskliga aktörer – där även tekniska artefakter, som AI-verktyg, betraktas som aktanter med förmåga att påverka hur arbete definieras, fördelas och värderas (Callon, 1986; Latour, 2005). Genom denna sociotekniska förståelse synliggörs hur teknik inte framställs som ett neutralt verktyg, utan som en aktör som kan bidra till att omstrukturera relationer mellan människor, arbetsroller och organisatoriska förväntningar (Law, 1992; Walsham, 1997).

I ANT förstås orden aktör och aktant som alla entiteter – mänskliga eller tekniska – som i framställningar tillskrivs en roll i ett handlingssammanhang (Latour, 2005). När texter beskriver AI-verktyg som exempelvis ”optimerande”, ”beslutsstödjande” eller ”styrande” innebär detta en tillskrivning av agens, där tekniken ges kapacitet att påverka hur beslut fattas, hur information rör sig och hur prestation bedöms. ANT möjliggör därmed en analys av hur framställningar förskjuter ansvar och handlingsutrymme mellan människa och teknik, vilket är centralt då sådana skiften kan få implikationer för hur motivation och prestation förstås i texten.

Ett centralt begrepp inom ANT är översättning (*translation*), vilket beskriver hur aktörer i en framställning binds samman genom definierade problem, erbjudna lösningar och tilldelade roller (Callon, 1986). När AI-verktyg i materialet framställs som svar på ett organisatoriskt problem – exempelvis effektiviseringsbehov eller kvalitetskontroll – kan detta förstås som en översättningsprocess där andra aktörer (anställda, chefer, systemadministration) ges roller i relation till tekniken. På detta sätt förskjuts förståelsen av arbete i riktning mot en tekniskt

medierad logik, vilket skapar en narrativ struktur där motivation och prestation ges mening genom verktygets tillskrivna funktion och auktoritet.

I denna process kan vissa element framställas som obligatoriska passagepunkter (*obligatory passage points*, OPP), det vill säga noder som andra aktörer måste förhålla sig till för att handling ska räknas som legitim (Callon, 1986; Law, 1992). Om framställningar av AI-verktyg exempelvis beskriver att beslut måste valideras genom ett system eller att arbetsflöden förutsätter AI-genererade rekommendationer, positioneras tekniken som ett nav genom vilket handlingskapacitet kanaliseras. Sådana passagepunkter indikerar att tekniken inte bara finns närvarande, utan föreslås utgöra en struktur som andra aktörer måste passera för att deras prestation ska erkännas.

ANT framhåller också hur inskription (*inscription*) sker när normer, mål eller antaganden byggs in i artefakter (Latour, 2005). När framställningar beskriver AI-verktyg som ”objektiva”, ”datadrivna” eller ”effektivitetsoptimerande” sker en diskursiv inskrivning av värden i tekniken, vilket legitimerar vissa sätt att arbeta och göra prestation mätbar. Detta hänger samman med black-boxing, där teknik framställs som självklar och där underliggande val – exempelvis vilka data som används eller vilka parametrar som styr algoritmiska utslag – inte problematiseras (Latour, 2005; Walsham, 1997). Genom black-boxing framstår teknikens logik som given, vilket kan påverka hur anställda i framställningar tillskrivs handlingsutrymme, inflytande och incitament kopplade till prestation.

Slutligen uppmärksammar ANT hur framställningar innehåller program och anti-program – konkurrerande sätt att definiera vad AI ska åstadkomma (Latour, 2005; Aroles, Mitev & de Vaujany, 2021). Ett program kan exempelvis betona effektivitet och mätbarhet, medan ett anti-program kan uttrycka oro för autonomiförlust eller behovet av mänsklig överprövning. Sådana diskursiva spänningsfält är relevanta då de pekar mot de villkor som i framställningarna kopplas till anställdas upplevelser av erkännande, kontroll och prestationsförväntningar.

Actor–Network Theory tillför därmed ett perspektiv som möjliggör en relationell läsning av hur AI-verktyg i framställningar inte bara beskrivs, utan görs verksamma i organisatoriska sammanhang. Genom att synliggöra hur teknik tillskrivs agens, hur ansvarsfördelning stabiliseras och hur legitimitet för handlande etableras, lägger ANT en teoretisk grund för att i nästa steg

undersöka vilka krav och resurser som dessa framställningar tillskriver AI-verktyg – en analys som utvecklas i följande avsnitt.

3.2 Technostress-modellen

Technostress-modellen utgör ett teoretiskt språk för att analysera hur framställningar av AI-verktyg tillskriver tekniken egenskaper som fungerar som krav respektive stöd i arbetet. Den klassiska modellen identifierar fem typer av teknikrelaterade belastningsfaktorer—techno-overload (överbelastning), techno-invasion (inträngning), techno-complexity (komplexitet), techno-insecurity (otrygghet) och techno-uncertainty (osäkerhet)—som fångar hur digitala system i texter görs till källor för ökad takt, gränsupplösning, kompetenskrav, status-/rollhot och förändringspress (Tarafdar et al., 2007; Ayyagari, Grover & Purvis, 2011). I en senare teoretisk förfining skiljs mellan techno-distress (belastning med negativa konsekvenser) och techno-eustress (utmanande belastning med potentiellt utvecklande konsekvenser), vilket möjliggör en mer nyanserad läsning av framställningar där samma tekniska egenskap kan kopplas till antingen press eller utveckling beroende på artikulerade villkor och stöd (Tarafdar, Cooper & Stich, 2019; Califf, Sarker & Sarker, 2020).

I textmaterial där AI-verktyg beskrivs som ”genomdrivande”, ”kontinuerligt närvarande” eller ”krävande att bemästra” kan techno-overload, techno-invasion respektive techno-complexity fungera som analytiska raster för att tolka hur belastning semantiskt sätts i spel; när framställningar betonar rollhot eller ersättningsrisker aktualiseras techno-insecurity, och när betoningen ligger på snabb, återkommande funktionsförändring aktualiseras techno-uncertainty (Tarafdar et al., 2007; Ayyagari et al., 2011). Samtidigt förekommer framställningar där AI-verktyg kopplas till stödjande faktorer—exempelvis utbildning, användarstöd, transparens och mänsklig överprövning—som i litteraturen behandlas som inhibitors eller designprinciper som dämpar distress och möjliggör eustress (Tarafdar et al., 2019). Därigenom kan samma teknik i texter göras begriplig som antingen belastande eller utvecklande, beroende på hur organisatoriska förutsättningar och styrningspraktiker språkligt etableras (Califf et al., 2020).

Denna dubbla logik—belastning kontra stöd—har i forskningen också formulerats som parallella processer där teknikrelaterade krav och resurser samverkar snarare än utesluter varandra (Califf et al., 2020). I framställningar där AI-verktyg samtidigt beskrivs öka arbetstakten och ge återkoppling eller kompetensstöd uppstår en semantisk spänning som inte löses i själva tekniken, utan i de villkor som texter anger som nödvändiga för att kraven ska omsättas i utvecklande, inte hämmande, belastning (Tarafdar et al., 2019). Ett technostress-perspektiv möjliggör därmed en systematisk tolkning av hur sådana villkor språkligt kodas som exempelvis tid för lärande, tillgång till stöd, tydliga ansvarslinjer och möjlighet till mänsklig överprövning.

I SME-anknutna framställningar återkommer ofta formuleringar om resurskänslighet—begränsad tid, support och formalisering—vilka, i technostress-termer, placerar AI-verktyg längs ett kontinuum från krav till resurs beroende på hur stödets närvaro eller frånvaro artikuleras. Poängen i en textanalytisk läsning är inte att fastställa faktiska psykologiska effekter, utan att identifiera hur belastning respektive stöd tillskrivs tekniken i text och därmed hur arbetets villkor semantiskt ordnas (Tarafdar et al., 2007; Tarafdar et al., 2019; Califf et al., 2020).

Technostress-litteraturen uppmärksammar vidare samspelet mellan design och styrning: hur normer och förväntningar materialiseras i gränssnitt, notiser, standardinställningar och mätetal, och därigenom fungerar som mekanismer som kan öka eller dämpa belastning (Tarafdar et al., 2019). I framställningar där AI-verktyg görs ”datadrivna” och ”effektivitetsoptimerande” framstår design- och policyval som språkligt kodade lösningar på de belastningar som annars tillskrivs tekniken, vilket öppnar för eustress-tolkningar under specificerade villkor (Califf et al., 2020). Sammantaget möjliggör technostress-perspektivet en konceptuellt skarp kartläggning av hur AI-verktyg i texter positioneras som tryckpunkter eller stödstrukturer för arbete.

Som teoretiskt ramverk fokuserar technostress på teknikrelaterade krav och stöd och erbjuder därmed inte i sig en modell för hur dessa kopplas till motivations- och prestationsmekanismer på individnivå (Ayyagari et al., 2011; Tarafdar et al., 2019). Genom denna öppning möjliggörs en övergång till JD–R, där relationen mellan krav, resurser, motivation och prestation teoretiseras.

3.3 Job Demands-Resources (JD-R) modellen

Job Demands–Resources (JD–R) används här som ett teoretiskt ramverk för att tolka hur framställningar av AI-verktyg kopplar krav och resurser i arbetet till motivation och prestation. Modellen utgår från att arbetets egenskaper kan ordnas i två huvudkategorier: arbetskrav (aspekter som kräver ansträngning och därmed riskerar att leda till belastning) och arbetsresurser (aspekter som underlättar måluppfyllelse, minskar kraveffekter eller främjar utveckling och engagemang) (Demerouti et al., 2001; Bakker & Demerouti, 2007). I sin kärna särskiljer JD–R mellan en belastningsväg (health-impairment), där höga krav under otillräckliga resurser kopplas till utmattning och nedsatt prestation, och en motivationsväg, där rika resurser främjar engagemang och därigenom prestation (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Taris, 2014).

I textmaterial där AI-verktyg framställs som källor till ökat tempo, kontinuerlig tillgänglighet, komplexitet eller osäkerhet, kan dessa semantiskt förstås som arbetskrav i JD–R-termer; i framställningar där AI-verktyg förknippas med kompetensstöd, återkoppling, autonomi, tydlighet, träning eller socialt stöd, artikuleras i stället arbetsresurser (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Taris, 2014). Genom JD–R blir det därmed möjligt att tolka hur språkliga konstruktioner av krav och resurser positionerar motivation och prestation: resurser i framställningarna signalerar engagemangsvägar (t.ex. meningsfullhet, kompetensbekräftelse, handlingsutrymme), medan krav utan motsvarande resurser signalerar belastningsvägar (t.ex. energiläckage, rollkonflikt, svagare måluppfyllelse) (Bakker & Demerouti, 2007; Schaufeli & Taris, 2014).

Ett viktigt tillägg i JD–R-litteraturen är distinktionen mellan hindrande och utmanande krav (hindrance vs challenge), vilken förklarar hur vissa krav kan vara motiverande när de åtföljs av resurser, samtidigt som andra krav typiskt är hämmande oavsett resursnivå (Crawford, LePine & Rich, 2010). I relation till technostress-perspektivets techno-distress/techno-eustress erbjuder denna distinktion en begreppslig brygga: när framställningar tillskriver AI-verktyg krav som samtidigt ackompanjeras av tydliga resurser (t.ex. träning, transparens, mänsklig överprövning), kan kraven semantiskt koda utmaning snarare än hinder och därmed kopplas till engagemang och prestationsförstärkning i JD–R-termer (Crawford et al., 2010; Bakker & Demerouti, 2007). Omvänt antyder framställningar där krav dominerar och resurser undertrycks en belastningsväg där motivation och prestation görs begripliga som hotade (Schaufeli & Taris, 2014).

JD–R möjliggör således en systematisk läsning av hur texter konfigurerar relationen mellan AI-verktyg och arbete: vilka krav tillskrivs, vilka resurser artikuleras som motvikt, och vilken väg impliceras för motivation och prestation. I framställningar med referens till resurskänsliga kontexter—exempelvis när stöd, utbildning eller tid för lärande betonas som knappa—pekar JD–R på hur samma tekniska egenskap semantiskt kan skifta från resurs till krav, eller från utmaning till hinder, beroende på hur stödstrukturerna placeras i texten (Bakker & Demerouti, 2007; Crawford et al., 2010). Tolkningsvärdet ligger inte i att fastställa psykologiska tillstånd, utan i att visa hur språkliga beskrivningar av krav och resurser plausibiliserar olika motivations- och prestationsutfall.

Som teoretiskt ramverk är JD–R avsiktligt innehållsagnostiskt—modellen specificerar inte vilka krav eller resurser som ska gälla i en viss kontext, utan förutsätter att dessa identifieras analytiskt (Schaufeli & Taris, 2014). Modellen fångar heller inte i sig socioteknisk förhandling eller designinskriptioner i artefakter; därför tolkas kraven och resurserna här genom den tidigare etablerade technostress-semantiken, medan socioteknisk agens och legitimering begreppsliggörs via ANT.

3.4 Teoriernas samspel och helhetssyn

Tillsammans utgör Actor–Network Theory (ANT), technostress-litteraturen och Job Demands–Resources (JD–R) en flernivåram för att analysera hur framställningar av AI-verktyg i texter konfigurerar arbete, styrning och prestationsförväntningar. ANT synliggör den relationella konfigurationen: hur AI-verktyg tillskrivs agens, hur ansvar och inflytande kanaliseras via passagepunkter, och hur normer inskrivs och black-boxas i artefakter och procedurer (Callon, 1986; Law, 1992; Latour, 2005; Walsham, 1997). Technostress begreppsliggör den semantiska kodningen av krav och stöd i dessa relationer—som overload, invasion, complexity, insecurity och uncertainty, samt deras möjliga utfall som distress eller eustress under varierande design- och stödvillkor (Tarafdar et al., 2007; Ayyagari, Grover & Purvis, 2011; Tarafdar, Cooper & Stich, 2019; Califf, Sarker & Sarker, 2020). JD–R översätter därefter denna kodning till motivations- och prestationsvägar genom distinktionen mellan arbetskrav och arbetsresurser samt dualismen belastning/motivation och, i förlängningen, hindrande kontra utmanande krav

(Demerouti et al., 2001; Bakker & Demerouti, 2007; Crawford, LePine & Rich, 2010; Schaufeli & Taris, 2014).

I denna helhet förstås AI-verktyg i framställningarna som görs verksamma genom att placeras i nätverk där inskrivna normer och passagepunkter stabiliserar legitimitet och handlingsordningar (Callon, 1986; Latour, 2005). När samma framställningar artikulerar tempoökning, gränsupplösning, komplexitet, ersättningsrisk eller förändringstryck—eller, omvänt, utbildning, transparens, återkoppling och mänsklig överprövning—erbjuder technostress-perspektivet ett precisionsspråk för att läsa dessa semantiska val som krav respektive resurser (Tarafdar et al., 2007; Tarafdar et al., 2019). JD–R gör det därefter möjligt att plausibilisera hur sådana beskrivningar positionerar engagemang och prestation: resurser och utmanande krav kodas som motivationsvägar, medan obalanserade eller hindrande krav kodas som belastningsvägar med potentiellt negativa prestationsimplikationer (Bakker & Demerouti, 2007; Crawford et al., 2010; Schaufeli & Taris, 2014).

Syntesen förankrar därmed en analytisk kedja över tre nivåer. På nätverksnivån visar ANT hur agens, ansvar och legitimitet fördelas och stabiliseras i sociotekniska ordningar (Latour, 2005; Walsham, 1997). På semantisk krav-/resursnivå visar technostress hur dessa ordningar språkligt kodas som belastning eller stöd och hur design- och styrningsval placeras som lösningar eller riskfaktorer (Tarafdar et al., 2019; Califf et al., 2020). På motivationsnivånvisar JD–R hur samma kodning plausibiliserar vägar mot engagemang respektive utmattning och därmed mot olika prestationsutfall (Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001). När framställningar dessutom situerar AI-verktyg i resurskänsliga kontexter—exempelvis där stöd, utbildning eller tid framstår som knappa—blir det i denna ram tydligt hur en och samma tekniska egenskap kan skifta semantiskt mellan resurs och krav samt mellan utmaning och hinder, beroende på hur stödstrukturerna artikuleras (Ayyagari et al., 2011; Crawford et al., 2010).

Sammantaget möjliggör denna flernivåram en stringent, icke-reduktiv tolkning av hur AI-verktyg i texter inte enbart beskrivs utan positioneras: de görs verksamma i sociotekniska nätverk (ANT), de kodas som belastning eller stöd (technostress), och de plausibiliserar motivations- och prestationsvägar (JD–R). I denna mening fungerar ramen även som en analytisk matris: relationell konfiguration (ANT), semantisk kodning av krav och stöd (technostress) och

plausibiliserade motivations- och prestationsvägar (JD–R) hålls synliga samtidigt i läsningen av framställningarna(Callon, 1986; Latour, 2005; Tarafdar et al., 2007; Bakker & Demerouti, 2007).

4.0 Metod

I detta kapitel beskrivs studiens metodologiska ansats och genomförande. Kapitlet omfattar forskningsansats, metodval, urval av data, datainsamling, analysmetod samt överväganden kring trovärdighet och etik. Studien bygger på en kvalitativ tematisk textanalys av sekundärmaterial i form av branschrapporter, policydokument, artiklar och regeringsförklaringar. Metoden har utformats för att möjliggöra en djupgående tolkning av befintliga texter och identifiera återkommande teman i beskrivningarna av AI:s effekter på medarbetare.

4.1 Forskningsansats

Studien har en kvalitativ forskningsansats. En kvalitativ ansats är lämplig när forskningen syftar till att skapa en fördjupad förståelse för ett fenomen och dess kontextuella innebörd, snarare än att kvantifiera samband eller testa hypoteser (Fejes & Thornberg, 2019; Saunders et al., 2019). Eftersom studiens syfte är att tolka och förstå hur AI framställs påverka medarbetare i SME är ett tolkande och kvalitativt angreppssätt mest ändamålsenligt. Kvalitativ forskning kännetecknas av en strävan att förstå hur mening och verklighetsuppfattningar konstrueras i specifika sociala och språkliga sammanhang (Bryman & Bell, 2017). I denna studie innebär det att analysen riktas mot hur olika texter och avsändare formar och kommunicerar idéer, antaganden och diskurser kring AI:s påverkan på arbetslivet.

Den kunskapsteoretiska utgångspunkten är interpretativistisk, vilket innebär att verkligheten betraktas som socialt konstruerad och beroende av mänsklig tolkning. AI:s betydelse och effekter förstås därmed inte som objektiva fakta, utan som meningsskapande konstruktioner som framträder genom språk, kontext och tolkning (Fejes & Thornberg, 2019). Forskaren intar en tolkande position och söker identifiera återkommande mönster, teman och perspektiv i materialet. Studien är även explorativ, eftersom forskningsområdet är relativt nytt och mångfacetterat, vilket motiverar ett öppet och flexibelt angreppssätt för att upptäcka nya samband och tolkningar.

Forskningslogiken i studien är abduktiv. En abduktiv ansats innebär en växelverkan mellan empiri och teori, där analysen rör sig iterativt mellan det insamlade materialet och teoretiska

begrepp för att fördjupa förståelsen av det studerade fenomenet (Awuzie & McDermott, 2017; Fejes & Thornberg, 2019). Till skillnad från en induktiv ansats, där teori växer fram enbart ur data, eller en deduktiv ansats, där teori testas mot data, låter abduktionen empiri och teori påverka varandra i en cyklisk process. I denna studie innebär det att teman och kategorier har identifierats ur textmaterialet, men därefter tolkats och förfinats med hjälp av etablerade teoretiska perspektiv kring teknikstress, arbetskrav, motivation och organisatoriska nätverk. På så vis möjliggörs en analytisk fördjupning där förståelsen utvecklas kontinuerligt i dialog mellan data och teori.

Den kvalitativa och abduktiva ansatsen är särskilt lämplig eftersom studien bygger på sekundärdata i form av publicerade rapporter, policydokument, artiklar och officiella uttalanden. Sekundärdata används här inte för att mäta eller jämföra kvantitativa indikatorer, utan för att analysera de språkbruk och framställningssätt genom vilka AI:s påverkan på medarbetare beskrivs (Saunders et al., 2019). Genom en abduktiv analys kan studien identifiera nya meningsmönster och samtidigt relatera dessa till etablerad teori, vilket kombinerar empirisk öppenhet med teoretisk förankring (Braun & Clarke, 2006). Denna ansats ger en teoretiskt medveten men empiriskt grundad förståelse för hur diskurser kring AI formas inom SME-kontexten.

4.2 Metodval & forskningsstrategi

Detta avsnitt beskriver det metodval som ligger till grund för studien. Den valda forskningsstrategin baseras på en kvalitativ textanalys med en abduktiv forskningslogik. Strategin har valts för att kombinera empirisk öppenhet med teoretisk reflektion i syfte att fördjupa förståelsen av hur AI framställs påverka medarbetare i SME. Den abduktiva logiken gör det möjligt att växla mellan teori och empiri på ett iterativt sätt, vilket är centralt i studier som vill utforska komplexa fenomen utan att låsa analysen till förutbestämda teoretiska modeller (Awuzie & McDermott, 2017; Dubois & Gadde, 2002).

Strategin valdes för att möjliggöra en systematisk men tolkande analys av textuella konstruktioner. Eftersom studien bygger på sekundärdata i form av redan publicerade rapporter, policydokument och forskningsartiklar, syftar textanalysen till att identifiera och tolka de

underliggande mönster och diskurser som formar förståelsen av AI:s påverkan på motivation och prestation i SME. En sådan strategi gör det möjligt att analysera språkliga uttryck och begreppsanvändning som bär på sociala och organisatoriska antaganden om teknikens roll i arbetslivet (Fejes & Thornberg, 2019; Norberg & De Luca, 2024).

Implementeringen av denna forskningsstrategi har följt en stegvis och cyklisk process i linje med abduktiv forskningspraxis. Arbetet inleddes med en bred kartläggning av potentiellt relevanta dokument, varpå ett urval gjordes utifrån kriterier som aktualitet (publicerade under de senaste tio åren), språk (svenska eller engelska) och källtrovärdighet (akademiska publikationer, policyorganisationer och etablerade branschaktörer). Totalt inkluderades 30 texter som ansågs ha direkt relevans för studiens syfte. Detta urval möjliggjorde en mångsidig empirisk grund som representerar både akademiska och praktiskt orienterade perspektiv (Bryman & Bell, 2017).

Den analytiska processen har genomförts i flera faser, inspirerad av tematisk analys (Braun & Clarke, 2006) och anpassad till den abduktiva ansatsen (Thalenhorst, 2024; Farrell, Skorodziyevskiy & Willis, 2025). Först genomfördes en öppen kodning där återkommande teman och begrepp identifierades i texterna. Därefter relaterades dessa teman till de teoretiska perspektiven för att undersöka hur empiriska observationer kunde förstås i ljuset av teoretiska antaganden. Slutligen syntetiserades de framväxande teman som övergripande tolkningar av hur AI:s inverkan på motivation och prestation framställs i SME. Denna växelverkan mellan data och teori möjliggjorde en kontinuerlig fördjupning och förfining av analysen, i enlighet med Dubois och Gadde (2002) som framhåller abduktion som en process av “systematic combining”.

Strategin har därmed implementerats för att förena tolkningens djup med analysens struktur. Den tillåter att teoretiska perspektiv används som reflekterande verktyg snarare än fasta ramverk, vilket stärker den analytiska flexibiliteten och trovärdigheten (Awuzie & McDermott, 2017). Metodvalet anses därför väl anpassat till studiens explorativa och tolkande syfte, samt till behovet av att förstå hur meningsskapande om AI i SME formas i språk, struktur och kontext.

4.3 Urval

Urvalet baseras på dokumentens framställningsintensitet, det vill säga deras förmåga att producera och stabilisera specifika förståelser av AI:s roll i arbetslivet genom språklig positionering, snarare än att spegla en extern verklighet. I enlighet med att dokument betraktas som aktiva sociala artefakter som producerar organisatorisk mening, och inte som neutrala bärare av information (Atkinson & Coffey, 2004; Prior, 2008), väljs materialet för sin kapacitet att etablera AI som handlingsbärande aktör i relation till arbetsprocesser, ansvarsfördelning och prestationslogiker. Detta ligger i linje med diskursanalytiska studier av organisationsdokument som visar att text inte bara beskriver fenomen utan gör dem begripliga och legitima i specifika kontexter (Phillips, Lawrence & Hardy, 2004; Fairclough, 2010).

Urvalet följer en medveten sampling-logik, inte för att uppnå representativitet utan för att identifiera diskursivt produktiva dokument där AI artikuleras genom tydliga semantiska markörer som möjliggör tolkning av agens, krav-/resurslogik och motiveringsramar. I kvalitativ forskning förstås detta som intensitetsurval, där material väljs för sin analytiska bärkraft i relation till forskningsfrågor (Patton, 2015, via Palinkas et al., 2015; Coyne, 1997). Urvalsprinciperna baseras därmed på dokumentens semantiska densitet och legitimerande räckvidd, inte på representativ bredd.

Tre operationaliserade urvalskriterier styr selektionen: avsändare, innehåll och kontext. *Avsändare* avser aktörer med diskursiv auktoritet, såsom policyorgan, branschaktörer och akademiska institutioner, aktörer vars texter har kapacitet att definiera handlingsnormer och formalisera legitima tolkningsramar (Phillips, Lawrence & Hardy, 2004; Fairclough, 2010). *Innehåll* syftar på dokument där AI inte nämns perifert, utan där det positioneras genom semantiskt laddade formuleringar som knyter det till effektivitet, styrning, ansvar eller motivation—vilket genererar tydliga kodningspunkter för den analysstruktur som formulerats i teorikapitlet (Tonkiss, 1998; Bowen, 2009). *Kontext* innebär att dokumentet verkar inom en organisatoriskt relevant mening, där AI framställs i relation till arbetsorganisation, prestation och ansvar, vilket möjliggör analys av plausibiliserade motivationsvägar (Phillips, Lawrence & Hardy, 2004; Prior, 2008).

Materialet definieras därmed som ett diskursivt urval, snarare än ett datamaterial i traditionell empirisk mening. Som Bowen (2009) framhåller i sin metodologiska genomgång av

dokumentanalys fungerar dokument som katalysatorer för meningsproduktion, och det är just denna meningsproducerande dimension som utgör urvalsgrund i föreliggande studie. Samtidigt säkerställs en variationslogik i linje med Palinkas et al. (2015), där dokument från olika avsändartyper inkluderas för att synliggöra hur likartade tekniska objekt (AI-verktyg) kan laddas med olika organisatoriska betydelser, beroende på avsändarens position och kontextuell inramning. Dessa inkluderar branschrapporter, policydokument, artiklar och regeringsförklaringar.

Urvalet har även kalibrerats genom abduktiv justering, där dokument successivt inkluderats när deras semantiska strukturer visat sig aktivera centrala analysdimensioner relaterade till ANT (agens och aktörspositioner), technostress (krav/resurssemantik) och JD–R (motivations- och prestationslogik). Denna teoretiskt informerade iterativitet följer Awuzie & McDermott (2017), som betonar att abduktiva forskningsdesigner kräver reflexivt och dynamiskt urval för att säkra teoretisk relevans utan att överge analytisk öppenhet.

Som helhet har materialet inte valts för att representera SME eller AI-implementering empiriskt, utan för att utgöra platser där AI semantiskt görs verksam i relation till arbete, prestation och organisatorisk rationalitet. Genom denna urvalsprincip säkerställs att urvalet bär de semantiska spår som krävs för att pröva hur AI-verktyg positioneras, kodas och legitimeras som bärare av motivation och prestation inom de diskursiva villkor som teorikapitlet etablerar.

4.4 Datainsamling

Datainsamlingen i denna studie avser hur de utvalda dokumenten identifierades, samlades in och organiserades för analys. Eftersom studien baseras på sekundärdata bestod datainsamlingen främst av att systematiskt lokalisera, samla in och strukturera relevanta texter utifrån de urvalskriterier som redogjorts för ovan. Tillvägagångssättet har följt en abduktiv logik, där datainsamlingen inte genomfördes som en sluten process i förväg, utan utvecklades successivt i takt med att förståelsen av materialet fördjupades (Dubois & Gadde, 2002).

Inledningsvis genomfördes breda litteratur- och webbsökningar för att identifiera potentiella källor. Officiella dokument, såsom nationella strategier, offentliga utredningar och EU-publikationer, hämtades direkt från respektive utgivares webbplats – exempelvis *regeringen.se*, myndigheters publikationsdatabaser och EU:s dokumentportal. Bransch- och konsultrapporter laddades ned från företagens eller organisationernas egna hemsidor, alternativt erhölls via pressmeddelanden och mediereferenser. Artiklar lokaliserades genom sökningar i databasen Retriever samt via riktade Google-sökningar med svenska nyckelord i kombination med begrepp som *”rapport”*, *”studie”* eller *”analys”* för att säkerställa källor av analytisk karaktär snarare än allmänna nyhetsnotiser. För regeringsförklaringar användes Riksdagens och Regeringskansliets digitala arkiv, där relevanta avsnitt som behandlade AI och arbetsliv identifierades och hämtades i skriven form.

Samtliga dokument sparades i digitalt format (PDF eller text) och organiserades i ett strukturerat datahanteringssystem. Varje källa tilldelades en unik kodbeteckning och registrerades med metadata som titel, avsändare/författare, publiceringsår, källkategori och en kort beskrivning av innehållet. Denna procedur motsvarar en datalogg enligt Bowen (2009), som rekommenderas för kvalitativa dokumentstudier då den ökar transparens och spårbarhet. I loggen noterades även publiceringssammanhanget (t.ex. om ett dokument lanserats i samband med en politisk reform eller branschrapport), vilket möjliggjorde en kontextmedveten tolkning av materialet.

Innan den egentliga analysen inleddes genomfördes en grundlig genomläsning av allt material för att skapa en helhetsförståelse av texternas ton, språkbruk och tematik. Denna fas syftade till att forskaren skulle bli förtrogen med innehållet och samtidigt kunna identifiera initiala mönster och begrepp (Braun & Clarke, 2006). Under genomläsningen antecknades spontana observationer, centrala citat och reflektioner som senare användes som analytiska ingångar. Eventuella oklarheter, exempelvis begrepp eller kontextuella hänvisningar, verifierades genom kompletterande sökningar – dock utan att utvidga materialet utanför de fastställda urvalskriterierna.

Datainsamlingen fungerade även som en avgränsande process, vilket är förenligt med en abduktiv ansats där insamling och analys samspelar (Dubois & Gadde, 2002). Under arbetets gång kunde vissa dokument exkluderas om de visade sig ha begränsad relevans, exempelvis om

de fokuserade på tekniska aspekter av AI snarare än dess organisatoriska eller mänskliga implikationer. Samtliga sådana beslut dokumenterades och motiverades i datalogen för att säkerställa metodologisk transparens.

Allt material som ingår i studien är offentligt tillgängligt och innehåller inga personuppgifter, vilket underlättade de etiska övervägandena (se avsnitt 4.7). Källkritiska principer tillämpades genom hela datainsamlingen i enlighet med Esaiasson et al. (2017), där varje dokument granskades utifrån kriterierna autenticitet, trovärdighet, representativitet och meningsfullhet. Detta innebar att endast dokument med verifierbar avsändare inkluderades, att extrema ståndpunkter bedömdes i relation till sin kontext och att källorna granskades för att säkerställa att de verkligen bidrog med relevant information till studiens syfte. Genom att prioritera välrenommerade avsändare såsom regeringen, EU, erkända branschorganisationer och etablerade mediehus stärktes datamaterialets kvalitet, validitet och förankring i relevanta samhällsdiskurser (Saunders, Lewis & Thornhill, 2019).

4.5 Analysmetod

Data analyserades genom en tematisk analys i enlighet med Braun och Clarkes (2006) sexstegsmodell. Den tematiska analysen valdes, såsom nämnts, för att den ger ett strukturerat men ändå flexibelt ramverk att identifiera mönster i kvalitativ data. Analysen utfördes i flera steg:

1. Bekanta sig med data: All insamlad text lästes igenom noggrant minst två gånger. Under den första genomläsningen fokuserade forskaren på att förstå helheten och det centrala budskapet i varje text. Under den andra genomläsningen började noteringar göras i marginalen (antingen digitalt i PDF-dokumenten eller i ett anteckningsverktyg) om intressanta utsagor, återkommande begrepp eller potentiella mönster. Detta steg lade grunden för den fortsatta analysen genom att forskaren blev förtrogen med innehållet (Braun & Clarke, 2006).

2. Generering av initiala koder: Efter genomläsningen påbörjades kodning. Kodning innebär att man systematiskt går igenom texten och markerar segment (ord, fraser, meningar) som är relevanta för forskningsfrågan, och betecknar dem med ett kort etikett eller kod som sammanfattar innehållet i segmentet (Braun & Clarke, 2006). Kodningen gjordes till stor del

induktivt – inga färdiga kodlistor användes, utan koderna uppstod ur data. Exempel på koder som framkom kunde vara "Automatisering av rutinuppgifter", "Oro för jobbförlust", "Kompetensutveckling krävs", "Förbättrad effektivitet", "AI-komplement snarare än ersättare" etc., beroende på vad texten tog upp. Koderna sattes så nära det empiriska innehållet som möjligt (semantisk kodning) för att inte från början tolka alltför långtgående. All kodning gjordes manuellt av forskarna.

3. Söka efter teman: När samtliga relevanta datasegment i materialet var kodade, övergick analysen till att identifiera teman. Ett tema kan beskrivas som ett återkommande mönster av meningsbärande enheter i datan som relaterar till vår forskningsfråga (Braun & Clarke, 2006). I praktiken grupperades likartade koder tillsammans och skribenterna började reflektera över vad en grupp av koder hade gemensamt – detta blev embryot till ett tema. Till exempel kunde koderna "Oro för jobbförlust" och "AI tar över monotona jobb" och "omskolning av personal" grupperas under ett potentiellt tema om ”AI och arbetstrygghet”. Parallellt skapades kanske ett annat tema kring ”AI som verktyg för effektivisering” baserat på koder som "effektivitet", "produktivitet", "beslutsstöd". Processen var iterativ: teman definierades provisoriskt, med tillhörande underkoder, och skribenterna jämförde dessa teman mot det ursprungliga datamaterialet för att se om de verkligen representerade en betydande aspekt av innehållet.

4. Granskning av teman: I detta steg finjusterades de preliminära teman som identifierats. Skribenterna gick återigen tillbaka till det ursprungliga materialet (textextrakten under varje tema) för att kontrollera att varje tema var tydligt avgränsat, intern homogent och externt heterogent – det vill säga att utsagorna inom ett tema verkligen hörde ihop och att varje tema skilde sig meningsfullt från de andra (Braun & Clarke, 2006). Vissa preliminära teman slogs samman om de visade sig överlappa mycket, medan andra delades upp om de visade sig rymma två distinkta subteman. Till exempel kunde det ursprungliga temat ”AI och arbetstrygghet” visa sig omfatta två separata aspekter – dels oro/förändringsmotstånd, dels anpassning/omställning. I så fall delades temat upp för att göra analysen mer nyanserad. Några koder som initialt grupperats under ett tema kanske inte passade in trots allt och fick flyttas eller exkluderas om de var idiosynkratiska. Efter denna kvalitetskontroll stod en uppsättning huvudteman klara, vart och ett med tillhörande underteman eller nyckelkoder.

5. Definiera och namnge teman: När teman slutgiltigt fastställts, formulerades en tydlig definition för varje tema och de gavs beskrivande namn (Braun & Clarke, 2006). Här gällde det att fånga kärnan i vad temat handlade om i relation till forskningsfrågan. Namnen på teman valdes för att vara koncisa men informativa. Exempelvis kan ett tema ha fått namnet "Oro och möjligheter för arbetstagare", vilket sammanfattar att temat handlar om både farhågor och positiva förväntningar hos medarbetare. Definitionen av temat klargjordes i text, inklusive vad som ingick och eventuellt vad som avgränsades bort. Även representativa citat eller exempel från materialet identifierades för varje tema, i syfte att användas vid resultatredovisningen för att ge läsaren insyn i data.

6. Rapportering (framställning av resultat): Slutligen påbörjades skrivandet av resultatdelen baserat på de identifierade temana. Den tematiska analysens sista fas innebär att forskaren integrerar temana i en sammanhängande redogörelse kopplad till forskningsfrågan, där citat och konkreta exempel från materialet presenteras som evidens (Braun & Clarke, 2006). I denna studie innebar det att resultatkapitlet strukturerades kring de huvudsakliga temana, och att varje tema beskrevs och illustrerades med utdrag ur källmaterialet (med angivande av källa). Vid rapporteringen försökte skribenterna också interrelatera temana – t.ex. om ett tema framträdde starkare i policytexter och ett annat i branschtexter noterades detta – för att ge en rikare bild av fynden.

En viktig del av analysmetoden var att beakta tre analysperspektiv – avsändare, innehåll och kontext – under hela processen. Enligt rekommendationer för kvalitativ textanalys bör man uppmärksamma *vem* som står bakom en text (avsändare), *vad* texten uttryckligen säger (innehåll) samt *i vilket sammanhang* texten har tillkommit och verkar (kontext), för att fullt ut tolka dess betydelse (Esaiasson et al., 2017). I praktiken innebar det att skribenterna för varje identifierat tema reflekterade över avsändarens perspektiv och intention. Exempelvis om ett tema om *AI som hot mot jobb* främst drevs av fackliga artiklar eller mediareportage, noterades att avsändarens roll (t.ex. journalistisk vinkel eller fackligt syfte) kan påverka hur temat framställs. Innehållet i textsegmenten analyserades noggrant – vilka ord och formuleringar användes för att beskriva AI:s påverkan? Var tonläget optimistiskt (t.ex. "AI möjliggör utveckling för anställda") eller orosfyllt (t.ex. "många jobb kommer försvinna")? Slutligen sattes varje utsaga i sin kontext: skribenterna beaktade när texten skrevs (tidskontext, t.ex. mitt under en högkonjunktur eller

under pandemin), i vilket forum den publicerades (t.ex. internt policydokument vs. debattartikel) och vilken målgrupp som troligen avsågs. Detta gav oss en djupare förståelse vid kodning och temabildning, då samma fenomen kunde värderas olika beroende på kontext. Genom att väva in avsändar-, innehålls- och kontextperspektiven strävade skribenterna efter en rikt nyanserad analys där resultatet inte enbart beskriver *vilka*teman som framkom, utan också *hur* och *varför* de framkommer som de gör i olika typer av texter.

Under analysens gång vidtogs flera åtgärder för att säkra analysens stringens. Alla kodade segment och teman diskuterades kontinuerligt med handledare och kollegor för att motverka risken att forskarens egna förförståelse okritiskt styrde tolkningarna. Detta kan liknas vid en form av peer debriefing där en utomstående får granska resonemanget (Shenton, 2004). En kodbok fördes över samtliga koder och teman, med beskrivningar och referenser till originaldata, vilket underlättade transparens och möjlighet till granskning i efterhand. Därmed lades grunden för en trovärdig analys, vilket utvecklas mer nedan.

4.6 Trovärdighet

I kvalitativ forskning diskuteras kvalitet ofta i termer av trovärdighet och tillförlitlighet istället för de kvantitativa måtten validitet och reliabilitet (Fejes & Thornberg, 2019). För att säkerställa studiens trovärdighet har författarna förhållit oss till etablerade kriterier som credibility (intern trovärdighet), transferability (överförbarhet), dependability (tillförlitlighet) och confirmability (konfirmerbarhet/objektivitet) (Lincoln & Guba, 1985; Shenton, 2004). Nedan beskrivs hur dessa aspekter har adresserats i studiens design och genomförande.

Intern trovärdighet: Credibility avser hur väl studiens resultat speglar den empiriska verklighet som studerats och hur trovärdiga tolkningarna är (Lincoln & Guba, 1985). För att stärka kredibiliteten har skribenterna använt triangulering av datakällor, det vill säga att flera olika typer av källor använts (rapporter, policydokument, artiklar, tal) om samma fenomen. Om ett tema återkommer oberoende av källa ökar sannolikheten att fyndet är robust och inte en artefakt av en enskild avsändares perspektiv. Vidare har skribenterna noggrant återkopplat till originaldata under analysen – varje tema stöds av konkreta citat och exempel från materialet som presenteras i resultatet, så att läsaren själv kan bedöma rimligheten i tolkningarna. Skribenterna

har också försökt uppnå mättnad i tematisk funnen information: när nya dokument inte tillsköt ny insikt bedömdes materialet tillräckligt, vilket stärker att de identifierade temana täcker det centrala i fenomenet (Guest et al., 2006).

Överförbarhet: Överförbarhet handlar om i vilken mån resultaten kan vara giltiga även i andra kontexter än den studerade, vilket i kvalitativ forskning oftast lämnas åt läsaren att bedöma baserat på rika beskrivningar (Lincoln & Guba, 1985). För att underlätta sådan bedömning har skribenterna tillhandahållit tjock beskrivning av kontexten: Kapitel 1 (inledning/bakgrund) och resultatdiskussionen ger detaljer om SME-sektorn, AI:s roll i Sverige under den aktuella perioden, samt egenskaper hos våra källor. Genom att förstå kontexten kan läsare avgöra hur resultaten kan appliceras i liknande eller skilda miljöer. Skribenterna inser att studien är kontextuellt bunden – den svenska diskursen kring AI och arbetsliv under slutet av 2010-talet och början av 2020-talet. Överförbarheten till andra länder eller tider kan vara begränsad, men resultaten kan ändå ge insikter som är relevanta för jämförbara industriella länder eller för diskussioner om teknik och arbetsliv mer generellt. Skribenterna har även jämfört våra fynd med tidigare forskning i diskussionskapitlet, vilket kan hjälpa läsare att se gemensamma drag eller avvikelser, ytterligare underlättande värdering av överförbarhet.

Tillförlitlighet: Tillförlitlighet motsvarar ungefär pålitlighet eller konsistens – att processen är väl beskriven och att resultaten skulle kunna uppnås igen om studien gjordes på liknande sätt (Shenton, 2004). För att säkerställa tillförlitlighet har skribenterna noggrant dokumenterat hela forskningsprocessen, från urvalskriterier och sökprocedurer till kodning och tematisering. Skribenterna har fört loggbok över beslut och ändringar under arbetets gång (såsom att inkludera eller exkludera en viss källa, eller omdefiniera ett tema), vilket skapar en audit trail (Lincoln & Guba, 1985) som gör processen spårbar. Även om en annan forskare kanske inte skulle få exakt samma teman (då kvalitativ analys till viss del är tolkande), så ger dokumentationen insyn i hur resultaten kom fram, vilket höjer studiens pålitlighet. Vidare har skribenterna varit konsekventa i tillämpningen av metoden: Braun och Clarkes (2006) analyssteg har följts systematiskt, och samma kodningsram användes genom hela materialet.

Konfirmerbarhet: Konfirmerbarhet syftar på att resultaten faktiskt är grundade i data och inte enbart präglade av forskarens subjektiva önsketänkande eller fördomar (Lincoln & Guba, 1985).

För att stärka konfirmerbarheten har skribenterna sett till att det finns en tydlig koppling mellan data och resultat. I praktiken innebär det att för varje tema i resultatet presenteras evidens i form av citat eller konkreta exempel från dokumenten. På så sätt kan läsaren följa med i logiken från rådata till tolkning. Skribenterna har också reflekterat över dess egen förförståelse och möjliga bias. Innan analysen påbörjades skrev skribenterna ned dess antaganden och förväntningar (t.ex. "det är troligt att många källor är optimistiska om AI", eller "kanske finns en konflikt mellan positiv ton i policy och oro i fackliga källor"). Dessa medvetandegjorda förutfattade meningar hjälpte att vara vaksamma så att det inte bara letades efter bekräftelse på dem. Vidare har skribenterna ingen uppenbar intressekonflikt – skribenterna är neutrala akademiska aktörer utan koppling till de organisationer vars material analyserats – vilket minimerar risken för att resultatet skulle vinklas åt något håll. Slutligen har all data sparats och kan, inom rimlighetens gräns, tillgängliggöras i anonymiserad form (eller i form av referenser då de är offentliga) för granskning, vilket ger möjlighet för andra att se att våra slutsatser faktiskt kan spåras tillbaka till källmaterialet.

Sammantaget anser skribenterna att dessa åtgärder bidrar till studiens trovärdighet. Genom att vara systematisk, transparent och reflexiv i metod och analys strävar skribenterna efter att läsaren ska ha förtroende för att resultaten är giltiga och välgrundade (Nowell et al., 2017). Det är också värt att nämna att skribenterna vid utformningen av studien inspirerats av etablerad metodlitteratur inom kvalitativ forskning och företagsekonomi (t.ex. Fejes & Thornberg, 2019; Saunders et al., 2019), vilket ytterligare stärker metodens relevans och korrekthet i sitt sammanhang.

4.7 Etik

Även om denna studie inte involverar några mänskliga forskningspersoner i traditionell mening, har etiska överväganden beaktats under hela processen i enlighet med god forskningssed (Vetenskapsrådet, 2017). Några centrala etiska aspekter i detta projekt är följande:

Ansvar mot källor: All data som analyserats är offentligt tillgängliga texter utgivna av organisationer eller medier. Således föreligger inga konfidentialitetskrav eller integritetsrisker kopplade till personuppgifter. Trots detta behandlas källorna med respekt. När skribenterna

citerar eller refererar innehåll från dokumenten i resultatet görs detta på ett sätt som återger originalkällans innebörd korrekt och icke-förvanskad. Skribenterna undviker lösryckta citat som kunde ge missvisande intryck. Varje gång en källa citeras anges tydligt vem som är avsändare (t.ex. regeringen, företagsorganisation X eller liknande) och år, så att sammanhanget framgår. Detta ligger i linje med akademisk redlighet och källkritisk transparens.

Plagierings- och upphovsrättshänsyn: Vid användning av textutdrag från källorna säkerställer skribenterna att dessa refereras korrekt med hänvisning till ursprungskällan, enligt Harvard-systemet. Även om materialet är publicerat och fritt att citera i begränsad omfattning, följs principen om att endast använda så mycket som behövs för analysändamål och att alltid ange källa. På så vis respekteras upphovsrätten och plagiering undviks. All egen text i metodkapitlet (liksom övriga delar av uppsatsen) är nyskriven och formulerad med egna ord, även när skribenterna baserar oss på idéer från metodlitteraturen – direkta låneformuleringar undviks eller anges som citat med källhänvisning.

Forskarens etik och objektivitet: En utmaning när man analyserar text från olika avsändare är att inte låta personliga värderingar styra tolkningen. Forskarrollen här krävde medveten reflexivitet – skribenterna var uppmärksamma på våra eventuella bias (som tidigare nämnt under trovärdighet). Inga externa finansiärer eller uppdragsgivare är involverade som skulle kunna introducera en intressekonflikt; studien görs i utbildningssyfte. Skribenterna har därför haft frihet och ansvar att förhålla oss objektiva och sakliga i analysen. I de fall då texterna själva kan vara politiskt laddade eller normativt skrivna (t.ex. en debattartikel med stark ställning för eller emot AI) har skribenterna varit noga med att analysera det som ett datafynd snarare än att ta ställning i sakfrågan. Vår uppgift är att förstå och förklara hur AI:s påverkan på medarbetare framställs, inte att avgöra om dessa framställningar är "sanna" eller "falska". Den distinktionen har kommunicerats tydligt i uppsatsen för att undvika att läsaren tolkar analysen som ett ställningstagande i sak.

Etisk granskning: Formellt sett krävde inte denna studie något godkännande av en etisk prövningsnämnd, då inga personuppgifter hanteras och inga personer deltar. Dock strävar skribenterna efter att uppfylla de generella riktlinjerna för god forskningssed (Vetenskapsrådet, 2017). Det innebär bland annat sanningslighet, öppenhet och ansvar. Alla metodologiska val och

avvägningar har redovisats öppet i detta kapitel. Eventuella begränsningar eller osäkerhetsmoment med metoden diskuteras också ärligt (t.ex. under trovärdighetsavsnittet), vilket är en etisk skyldighet mot läsaren och forskarsamhället. Skulle det under arbetets gång ha uppdagats något etiskt dilemma (t.ex. upptäckt av känsligt innehåll i dokument som initialt inte var uppenbart), fanns beredskap att hantera det enligt rådande rekommendationer, men i praktiken uppstod inga sådana problem.

Sammanfattningsvis har metodkapitlet utformats för att vara metodologiskt trovärdigt och väl anpassat till studiens syfte och empiriska upplägg. Genom att kombinera en stringent tematisk analys med medvetenhet om analysperspektiv (avsändare, innehåll, kontext) och genom att följa riktlinjer för god kvalitativ praxis, lägger metoden en stabil grund för att kunna besvara hur AI påverkar medarbetare i SME såsom det kommer till uttryck i det insamlade textmaterialet.

5. Empiri

I detta kapitel presenteras studiens insamlade empiri som består av branschrapporter, nyhetsartiklar, webbartiklar, policydokument och regeringsförklaringar. Den insamlade empirin syftar till att ge en förklaring över SMEs användning av AI i form av dess implementering i olika branscher och dess psykologiska effekter på medarbetare. Insamlingen av det empiriska materialet har utgått från tre perspektiv: avsändare, innehåll och kontext som kopplas djupare i diskussionsavsnittet (se kapitel 6).

5.1 Implementering av AI i olika SME-branscher

Användningen av AI varierar stort mellan företag av olika storlek. Överlag ligger större företag långt före småföretag vad gäller AI-implementering. Enligt färska EU-siffror använde 41% av de stora europeiska företagen någon AI-teknik under 2024, medan motsvarande andel bland medelstora var 21% och bland små endast 11%. Det finns alltså en tydlig implementeringsklyfta där mindre aktörer halkar efter, delvis på grund av begränsade resurser, kompetensbrist och höga initialkostnader för AI-investeringar (Eurostat, 2025). Samtidigt syns tecken på förbättring: molnbaserade AI-lösningar och SaaS-modeller sänker trösklarna för adoption. En global Deloitte-undersökning visar att 80% av mellanstora företag planerar öka sina AI-investeringar, en andel som nu till och med överstiger motsvarande bland mycket stora företag (57%). När kostnader och tekniska hinder minskar ökar alltså SME sina AI-satsningar, främst inriktade på att automatisera processer och höja effektiviteten (Ramachandran et al., 2021). Nedan följer en sektorsvis analys av hur AI implementeras i olika branscher där många SME verkar.

5.1.1 Tillverkningsindustrin (produktion)

Inom tillverkningssektorn har AI potential att revolutionera produktionsprocesser, men införandet bland SME har hittills skett i försiktig takt. EU-data indikerar att andelen tillverkande företag som använder AI är relativt låg – under ca 15% år 2024 (Eurostat, 2025). Många mindre tillverkningsföretag brottas med kostnader och komplexitet kring AI, vilket hämmar adoptionstakten (Eurostat, 2025). De SME som faktiskt implementerat AI gör det främst för att effektivisera drift och underhåll. Vanliga tillämpningar är till exempel prediktivt underhåll, processtyrning i fabriker, kvalitetskontroll med maskinseende samt optimering av leveranskedjor

(*supply chain*) (Eurostat, 2025). En rapport från Progressive Policy Institute noterar att AI-drivna verktyg (såsom robotik och dataanalys) redan används för att förbättra säkerheten på fabriker, effektivisera logistik och energianvändning samt identifiera flaskhalsar i produktionen. Detta har gett mätbara produktivitetsökningar i vissa fall (Watney & Auer, 2021). För tillverkande SME kan robotiserad automation med AI innebära stora fördelar: repetitiva och farliga moment kan automatiseras, vilket minskar arbetsolyckor och frigör personal till mer kvalificerade uppgifter (Watney & Auer, 2021). Samtidigt kräver sådana initiativ investeringar i ny utrustning och omfattande kompetensutveckling. Enligt en studie av Deloitte låg endast cirka en fjärdedel av medelstora tillverkningsföretag i framkant av AI redan 2018, jämfört med nästan hälften av de stora. Detta illustrerar att mindre industriföretag historiskt sett haft svårt att haka på AI-revolutionen i samma takt som större företag, även om gapet börjar minska (Ramachandran et al., 2021).

5.1.2 Administrativa tjänster och servicebranscher

Inom tjänstesektorn och administrativa funktioner syns generellt en snabbare AI-adoption. Särskilt konsult-, IT- och andra kunskapsintensiva SME har anammat AI i högre grad, där cirka 30% av företagen inom professionella tjänster i EU använde någon AI-teknik 2024 (Eurostat, 2025). Dessa branscher har relativt lätt att integrera AI eftersom deras processer oftare är digitala och datadrivna. Exempelvis används AI flitigt för att automatisera kontorsarbete och kundhantering hos SME: robotiserad processautomation (RPA) hanterar rutinuppgifter som fakturering och schemaläggning, chattbottar sköter kundtjänst dygnet runt, och maskininlärning stödjer beslutsfattande inom ekonomi och HR. En omfattande genomgång visar att tredjeparts AI-verktyg hjälper SME att “streamlina” många administrativa processer, från marknadsföring och kundrelationer till juridisk analys, som traditionellt är kostsamma och tidskrävande (Watney & Auer, 2021). Till exempel kan AI automatisera marknadsföringskampanjer, sköta kunddialog på sociala medier och optimera annonsering, något som allt fler små marknadsföringsbyråer utnyttjar (Watney & Auer, 2021).

Även inom offentliga och privata administrationstjänster finns AI-lösningar som verktyg för text- och datahantering. Enligt Eurostat är textanalys (t.ex. text mining) en av de vanligaste AI-teknikerna i bruk – ca 6,9% av alla EU-företag använder någon form av AI-baserad

textanalys (Eurostat, 2025). Särskilt informationsintensiva SME drar nytta av sådana verktyg för att hantera stora textmängder, exempelvis i juridiska byråer eller redovisningsfirmor. Att SME inom administrativa områden ligger relativt långt fram märks också av att avancerad språkteknologi (t.ex. automatiserad rapportgenerering) och beslutsstöd med maskininlärning är utbrett i denna grupp (Eurostat, 2025). Effekten av dessa digitala verktyg blir ofta en höjd produktivitet, personalen kan ägna mer tid åt analys och kundkontakt när AI tar över repetitiva moment. Watney & Auer (2021) framhåller att sådana produktivitetsvinster kan bidra till att minska det produktivitetsgap som länge funnits mellan små och stora företag. Samtidigt kvarstår utmaningar kring kompetens: det krävs digital expertis för att implementera och utnyttja AI-verktyg fullt ut. Brist på AI-talanger är ett av de största hindren för SME-adoption – i en EU-undersökning angav 57% av företagen kompetensbrist som en barriär (Watney & Auer, 2021). Sammantaget ser författarna att administrativa SME, trots vissa hinder, relativt snabbt tar till sig AI för att automatisera kunskapsarbete, förbättra kundinteraktion och öka intern effektivitet.

5.1.3 Offentlig sektor och förvaltning

Även offentlig sektor experimenterar med AI, om än i en annan kontext än privata SME. Offentliga organisationer (myndigheter, kommuner) klassas inte som SME företagsekonomiskt, men mindre myndigheter delar liknande resursbegränsningar och effektivitetsbehov. AI används här primärt för att höja servicegraden och effektivisera handläggning i förvaltningen. En svensk utredning uppskattar den potentiella samhällsnyttan av AI inom offentlig förvaltning till omkring 140 miljarder kronor per år (DIGG, 2023) – en indikation på de stora effektivitetsvinster som kan göras genom automatisering av offentliga processer. Redan idag finns konkreta exempel: flera svenska kommuner har infört AI-baserade chattbottar för att besvara medborgarfrågor; Arbetsförmedlingen testar AI för matchning av jobbsökande; och vissa socialtjänster använder algoritmer för att förutse behoven av insatser. Offentlig sektor fokuserar ofta på AI för dokumentanalys, prognoser och beslutsstöd. En kartläggning av OECD visade att AI påverkar arbete i sektorer som finans och offentlig förvaltning redan före den senaste generativa AI-vågen (Global Deal, 2024). Intressant nog upplevde anställda inom offentlig sektor oftast att AI bidrog positivt till deras arbetsprestation och arbetsglädje, även om viss oro fanns för jobbstabilitet och löneutveckling (Global Deal, 2024). Trots möjligheterna är AI-implementering i offentlig sektor

försiktig och starkt reglerad. Myndigheter måste ta stor hänsyn till etik, rättssäkerhet och integritet. Till exempel betonades i ett svenskt regeringsdirektiv (Kommittédirektiv 2024:83) vikten av “människocentrerad och tillförlitlig AI” vid införandet av EU:s AI-förordning (Regeringskansliet, 2024).

Detta återspeglas i praktiken genom att offentliga AI-projekt ofta inkluderar transparens och medborgardialog för att bygga förtroende. Offentliga aktörer samarbetar även sinsemellan för att dela kunskap – i Sverige drev t.ex. Digg, Skatteverket, Arbetsförmedlingen och Bolagsverket ett gemensamt uppdrag 2021–2023 för att höja AI-förmågan i förvaltningen (DIGG, 2023). I slutrapporten betonades behovet av kompetensutveckling och tydliga styrmekanismer för att AI ska komma till nytta i offentlig sektor. Hittills har många initiativ varit på pilotstadiet, men trenden pekar mot att fler rutinbeslut (t.ex. handläggning av ärenden) helt eller delvis automatiseras framöver. Offentlig sektor står dock inför utmaningen att behålla allmänhetens förtroende: AI-beslut måste kunna förklaras och granskas. Integritetsskyddsmyndigheten (IMY) har exempelvis gett ut vägledning om “svarta lådan”-problematiken, dvs. rätten för medborgare (och anställda) att få insyn i hur AI fattar beslut (IMY, u.å.). Sammanfattningsvis befinner sig AI-implementering i offentlig förvaltning i ett uppbyggnadsskede – potentialen är stor i form av effektivare välfärdstjänster, men man går fram med försiktighet och fokus på ansvarsfull AI-användning samt kompetensuppbyggnad.

5.2 Psykologiska effekter av AI-implementering på medarbetare

Implementeringen av AI innebär inte bara tekniska och organisatoriska förändringar, utan påverkar även de mänskliga aspekterna av arbete. I såväl små som stora företag framträder en rad psykologiska reaktioner hos medarbetarna. Detta avsnitt analyserar fyra centrala psykologiska effekter – stress, tillit, arbetsmiljö och upplevd kontrollförlust – utifrån avsändare (forskning, företag, myndigheter), innehåll (vad som sägs om effekter) och kontext (bransch, nationell nivå, teknologisk mognad). AI kan därmed framträda som både resurs och hot beroende på hur den införs (OECD 2023; Tarafdar, Pullins & Ragu-Nathan 2019).

5.2.1 Stress och arbetsbelastning

Att AI skapar stress vid införande är väldokumenterat inom ramen för teknostress, där upplevda krav överstiger individens resurser (Tarafdar, Pullins & Ragu-Nathan 2019). Oro för att bli ersatt är en tydlig stressor: i en global undersökning med cirka 35 000 arbetstagare i 18 länder uppger 85 % att AI kommer påverka deras jobb inom två–tre år, och de är i stort sett jämnt splittrade mellan om den hjälper dem eller ersätter delar av deras arbetsuppgifter (ADP Research Institute 2024). Samtidigt visar KPMG:s globala studie att anställda ser produktivitetsvinster och bättre beslutsunderlag men också blandade effekter på arbetsbelastning, stress och mänsklig interaktion (Gillespie et al. 2025).

Automatisering förstärker stress när den uppfattas som ett direkt hot. Bland arbetsgivare som infört AI används tekniken i cirka 26,6 % av fallen till uppgifter som tidigare utförts av människor, medan endast cirka 21 % har tränat personalen i AI-användning, vilket kan förvärra osäkerhet och stress (ADP Research Institute 2024). ILO bedömer att omkring en fjärdedel av alla jobb globalt har viss exponering mot generativ AI. det finns mer i höginkomstländer och särskilt i vissa kvinnodominerade administrativa yrken, men betonar att exponering inte är lika med omedelbar automatisering; utfallet beror på kompetensutveckling och hur införandet sker (ILO 2025). I samma analys framgår att där AI införts utan dialog var 41 % av medarbetarna tydligt negativa, vilket indikerar stress genom bristande delaktighet (ILO 2025).

Krav på ny inlärning är en annan stresskälla. OECD noterar att när AI-system för med sig mer komplexa arbetsuppgifter kan stressen initialt öka, särskilt utan stödjande resurser (OECD 2023). I svensk kontext visar Svenskarna och internet 2024 att cirka en tredjedel av vuxna använt AI-verktyg det senaste året; samtidigt betonas att den som behärskar AI-verktygen har ett kompetensövertag, vilket i sig kan skapa press bland dem som saknar träning (Jonasson 2024). Mikro-effekter i vardagen spelar roll: Cajander et al. beskriver hur nya IT/AI-system ökade arbetstakten och gav dagliga mikrostörningar, medan Vision uppskattade tidsbortfall till cirka åtta minuter per dag, vilket är små men ackumulerande belastningar (Cajander et al. 2022; Vision 2019).

Samtidigt visar branschdata att utbildning och styrning kan dämpa stress. AMA:s studie indikerar att tillit till chefernas AI-användning ökade från 34 % till 63 % i organisationer som satsat på utbildning och governance; dessutom var 97 % i organisationer med tydlig AI-strategi

positiva till AI:s påverkan (AMA 2025). KPMG noterar liknande mönster: när utbildning saknas tenderar medarbetare att använda AI på icke-rekommenderade sätt eller dölja användningen, vilket ökar risk och psykologisk belastning (Gillespie et al. 2025). I Sverige visar Sopra Sterias Techrapporten 2025 att 63 % använder någon form av AI men att tilliten är låg, vilket kan bidra till stressen kring ”att hänga med” (Sopra Steria 2025).

Sammanfattningsvis kan AI både öka och minska stress: policy och bransch lyfter ofta potentialen för avlastning, medan forskning och fackliga källor varnar för ökad belastning genom oro, övervakning och omställningskrav. Nettoeffekten beror på implementeringens kvalitet, särskilt inom utbildning, dialog och tydliga ramar (OECD 2023; AMA 2025; ILO 2025).

5.2.2 Tillit och acceptans

Tillit till både teknik och arbetsgivare är avgörande för att AI ska fungera som stöd snarare än stressor (Tarafdar, Pullins & Ragu-Nathan 2019). Workday identifierar en ”AI trust gap”: endast 52 % av anställda välkomnar AI i sin organisation, 23 % är inte övertygade om att arbetsgivaren sätter deras intressen främst, 20 % anser att företaget tydligt skiljer mellan uppgifter som bör automatiseras respektive kräver mänsklig inblandning, och 80 % uppger att de inte fått riktlinjer för ansvarsfull AI-användning (Workday 2024).

KPMG:s globala studie visar dessutom att 54 % av människor är tveksamma till att lita på AI-system, att nästan hälften sett kollegor använda AI i strid med företagets regler och att två tredjedelar förlitar sig på AI-utdata utan kvalitetskontroll, vilket är ett tecken på låg förståelse och bristande governance (Gillespie et al. 2025). Nationellt varierar tilliten: i Sverige rapporteras mycket låg etisk tillit, då endast 2 % uppger fullt förtroende för att företag använder AI etiskt och 1 % känner sig helt bekväma med att låta AI fatta viktiga beslut (Sopra Steria 2025).

Forskning och policy pekar på hur tillit kan stärkas. ADP visar att de som tror att AI kommer hjälpa dem också oftare upplever att de har rätt färdigheter, vilket är en indikation på att kompetens och agency driver tillit (ADP Research Institute 2024). ILO framhåller vikten av social dialog: där AI introducerats i samråd med arbetstagare ökade användningen och två tredjedelar ville använda AI mer; utan dialog dominerade osäkerhet och motstånd (ILO 2025).

AMA visar att utbildning och etikramverk hänger samman med högre förtroende och positiv syn på AI:s påverkan (AMA 2025). På policynivå eftersträvar EU:s AI-förordning en ”tillitsfull” användning genom riskbaserad reglering och transparenskrav, och svenska myndigheter som IMY betonar riktlinjer för algoritmisk transparens (IMY u.å.; OECD 2023).

Sammantaget kräver acceptans transparens, delaktighet och kompetensutveckling. När dessa villkor uppfylls tenderar oro och motstånd att minska, och medarbetare rapporterar högre tillit, lägre stress och större benägenhet att använda AI produktivt (Workday 2024; AMA 2025; ILO 2025).

5.2.3 Arbetsmiljö och arbetsupplevelse

AI-införande påverkar arbetsmiljön i bred bemärkelse. Allt från det sociala klimatet till hur arbetsuppgifter utformas och upplevs. Även här framträder en dualitet av möjliga effekter. Många uttrycker oro att AI ska försämra arbetsmiljön, exempelvis genom ökad övervakning eller högre arbetstempo. Samtidigt finns tydliga möjligheter för AI att förbättra arbetsmiljön genom att ta bort monotona uppgifter, öka flexibiliteten och höja det intellektuella innehållet i jobbet (OECD 2023; Global Deal 2024).

På den positiva sidan visar både enkätstudier och fältobservationer att AI ofta kan höja arbetskvaliteten. I en omfattande OECD-enkät bland anställda och arbetsgivare inom bland annat tillverkning och finans uppgav majoriteten av arbetstagarna att AI haft en positiv inverkan på deras prestation, arbetsglädje samt fysiska och mentala hälsa (Global Deal 2024). Detta resultat kan tyckas kontraintuitivt givet den utbredda oron kring AI, men det speglar att när AI används som stödverktyg upplever många att jobbet blir roligare och mindre slitsamt. Rutinuppgifter kan minska och ge plats för mer kreativt eller socialt arbete. EY:s globala enkät visade till exempel att 82 % av de anställda trots sin oro, ser värdet av AI i arbetet och tror att tekniken kommer göra dem mer effektiva och hjälpa dem fokusera på mer kvalificerade uppgifter (Hemmerdinger 2023).

Liknande optimism kommer från fackligt håll: i globala partsdiskussioner betonas AI:s potential att höja jobbkvaliteten. Fackförbund världen över lyfter fram att AI kan eliminera farliga och monotona moment, vilket ger högre arbetstillfredsställelse och en säkrare arbetsmiljö (Global Deal 2024; ILO 2025). Ett konkret exempel är sjukvården, där AI-baserade beslutsstöd tar över tidskrävande dokumentation och låter vårdpersonal ägna mer tid åt patienterna, vilket är något som kan minska stress och öka yrkesstolthet (ILO 2021). Även inom industriella SME uppskattas AI-verktyg som ökar säkerheten: system som övervakar maskiner i realtid och varnar innan farliga situationer uppstår bidrar till en tryggare arbetsmiljö (Watney & Auer 2021). Dessa exempel visar hur AI kan fungera som en "vän" i arbetsmiljön, lite som en partner som stödjer anställda, tar över slitsamma sysslor och kompletterar deras färdigheter, snarare än att konkurrera med dem.

Negativa effekter på arbetsmiljön uppstår framför allt om AI implementeras på ett sätt som förstärker kontroll och övervakning utan att ge anställda motsvarande inflytande eller lättnad. Algoritmisk arbetsledning: där AI används för att automatisera chefsliknande funktioner såsom schemaläggning och prestationsmätning, kan leda till upplevd övervakning och stress (EU-OSHA 2023; Eurofound 2022). Digitala varningar och automatiska påminnelser kan skapa känslan av ständig uppsikt, så kallad "övervakningsångest", vilket i sin tur ökar stress och oro hos anställda (EU-OSHA 2023). När personalen upplever att varje rörelse registreras och utvärderas minskar ofta deras förtroende för både tekniken och ledningen (Eurofound 2022; BusinessEurope 2023).

Automatiserat beslutsfattande, där beslut som traditionellt fattats av chefer nu tas av AI-system, medför liknande utmaningar. Europeiska kommissionen (European Commission 2021) har betonat att det råder bristande insyn i sådana automatiserade beslutsfattandesystem och att anställda ofta saknar möjligheter att ifrågasätta algoritmiska beslut. Denna brist på transparens kan lämna medarbetare maktlösa inför beslut om schema, arbetsfördelning eller prestation. Flera studier visar att algoritmbaserade system (om de implementeras utan arbetstagarnas insyn eller inflytande) är förknippade med lägre autonomi, motivation och tillit, samt högre stressnivåer (OECD 2025; FEPS Europe 2024; Wrangborg & Thorn Jensen 2024).

Ett illustrativt empiriskt exempel kommer från Norden. En studie av lagerarbetare i Sverige och Danmark fann att ju mer algoritmisk styrning som användes, desto mindre autonomi upplevde de anställda (Wrangborg & Thorn Jensen 2024). Algoritmer som fördelar arbetsuppgifter och utvärderar prestationer begränsar friheten att fatta egna beslut, vilket skapar känsla av kontrollförlust. Nio av tio lageranställda uppgav att minst en form av algoritmisk styrning förekommer, vilket är ett tecken på hur utbredd denna typ av digital arbetsledning har blivit (Wrangborg & Thorn Jensen 2024).

Även sociala aspekter påverkas. Om AI tar över vissa uppgifter kan arbetsroller och teamdynamik förändras. Vissa känner lättnad över att slippa monotona sysslor, medan andra saknar social interaktion som försvinner (Global Deal 2024). I små, familjära SME kan AI rubba informella relationer om det införs utan dialog.

AI har alltså en tvåfaldig inverkan på arbetsmiljön. Potentialen finns att höja arbetsinnehåll, säkerhet och trivsel genom avlastning, men också risk för försämring genom övervakning och press. För ledare i SME gäller det att följa upp ”mjuka” indikatorer som välmående och upplevelse av kontroll. Global Deal (2024) lyfter fram social dialog som nyckeln till framgång: genom samarbete mellan arbetsgivare och arbetstagare kan AI bli ett hjälpmedel som berikar, snarare än försämrar, arbetsupplevelsen.

5.2.4 Upplevd kontrollförlust och autonomi

Införandet av AI reser frågor om makt och självbestämmande i arbetslivet: vem kontrollerar arbetet när besluten automatiseras? Denna aspekt är nära kopplad till föregående diskussion men fokuserar på medarbetarens autonomi och upplevda kontroll (Eurofound 2022; Wrangborg & Thorn Jensen 2024).

Wrangborg & Thorn Jensen (2024) visade i sin nordiska studie att algoritmer som styr arbetsprocesser minskar den upplevda autonomin. Medarbetarna beskriver hur deras handlingsutrymme krymper när AI automatiskt fördelar uppgifter och utvärderar prestationer eftersom att man förväntas följa förutbestämda processer istället för att använda eget omdöme.

Detta upplevs som kontrollförlust, särskilt när AI-systemets beslut framstår som otransparenta (European Commission 2021).

Eurofound (2022) rapporterar att omfattande elektronisk övervakning hämmar självständighet, ökar stress och försvagar tilliten till ledningen. I en brittisk undersökning ansåg över hälften av de tillfrågade att digital övervakning skadat förtroendet mellan anställda och arbetsgivare (Trades Union Congress 2020, citerat i Eurofound 2022).

Sammantaget indikerar forskningen att AI-drivna styrmetoder kan ge påtaglig upplevd kontrollförlust (EU-OSHA 2023; BusinessEurope 2023; OECD 2025). Dessa effekter är dock inga automatiska konsekvenser utan beror på implementeringen. När AI införs utan delaktighet och transparens uppfattas det som en ”fiende”; när införandet däremot präglas av öppenhet och respekt för yrkeskunnande, kan AI bli en ”vän” som demokratiserar information och tar bort riskmoment (Global Deal 2024; FEPS Europe 2024).

OECD (2025) och AMA (2025) rekommenderar att anställda inkluderas tidigt i AI-projekt och att system designas med förklarbarhet (explainable AI) så att medarbetare förstår och accepterar besluten. Målet bör vara en balans där AI används med människor, inte över dem.

6. Diskussion, Analys & Slutsats

I diskussionsavsnittet analyseras studiens resultat genom att integrera avsändar- och kontextperspektiven (SE BILAGOR FÖR KODNING). Genom denna ansats kan det skapas en förståelse av hur olika aktörer framställer AI-implementeringen, vilka budskap som betonas samt hur omgivande förhållanden påverkar tolkningen. Resultaten sätts i relation till tidigare forskning och teoretiska ramverk för att pröva om de empiriska fynden bekräftar eller utmanar rådande kunskap. Således knyts analysen till studiens forskningsfrågor, där författarna belyser AI som vän eller fiende för SME-anställda och klargör hur resultaten besvarar frågorna om teknologistress, förändrade arbetsroller och möjliga stödstrategier.

6.1 Inledande diskussion

Syftet med denna uppsats har varit att undersöka hur AI påverkar motivation, prestation och arbetsmiljö i SME. I empirikapitlet identifierades fyra huvudteman: stress och arbetsbelastning, tillit och acceptans, arbetsmiljö och arbetsupplevelse, samt kontrollförlust och autonomi. Dessa teman framträdde i olika grad beroende på bransch, organisationsstorlek och teknologisk mognad (OECD, 2023; Global Deal, 2024).

Resultaten visar tydligt att AI inte bara innebär tekniska och strukturella förändringar utan även påverkar den psykologiska dimensionen av arbetslivet (Eurofound, 2022; EU-OSHA, 2023). Arbetsrelaterad stress, upplevelsen av tillit till tekniken och den upplevda graden av kontroll är centrala faktorer som avgör hur väl implementeringen tas emot. I linje med teorier om teknologistress (Cajander et al., 2022) och sociotekniska system kan dessa faktorer förstås som resultatet av samspelet mellan människa, organisation och teknik (OECD, 2023).

Ett centralt fynd i denna studie är att effekterna av AI på arbetstagare är dubbelsidiga. AI kan både minska monotoni och frigöra tid till mer kvalificerade uppgifter, men kan också skapa nya former av belastning genom övervakning och algoritmisk styrning (EU-OSHA, 2023; Wrangborg & Thorn Jensen, 2024). I SME-kontexten förstärks denna dualitet eftersom resurser för utbildning och stöd ofta är begränsade (OECD, 2025). I dessa miljöer kan införandet av AI leda till stress, särskilt om tekniken uppfattas som oförklarlig eller tvingande (Hemmerdinger,

2023). Den teoretiska ramen om arbetsautonomi hjälper till att förklara varför AI-implementering påverkar anställdas upplevelse av kontroll. Enligt självbestämmandeteorin (Deci & Ryan, 2000) är autonomi en grundläggande psykologisk drivkraft. När AI-system används för att övervaka och schemalägga arbete minskar möjligheten till självstyrning, vilket empiriskt påvisats i nordiska studier om algoritmisk styrning (Wrangborg & Thorn Jensen, 2024). Samtidigt visar resultaten att tillit och delaktighet kan motverka dessa effekter (Global Deal, 2024; OECD, 2025).

AI:s effekter på arbetslivet är därmed inte enbart tekniska utan i hög grad relationella och kontextuella. Hur tekniken införs – med vilket syfte, under vilka villkor, och av vem – avgör om den upplevs som ett stöd eller ett hot (BusinessEurope, 2023). Diskussionen nedan fördjupar dessa insikter genom att koppla resultaten till teori och tidigare forskning.

6.2 Diskussion av resultat

Resultaten från kapitel 5 visar att AI-implementering i SME präglas av ett komplex samspel mellan mänskliga, tekniska och organisatoriska faktorer (OECD, 2023; Global Deal, 2024). AI kan fungera som ett stöd för både produktivitet och arbetskvalitet, men endast under förutsättning att medarbetarna förstår och litar på systemen (Hemmerdinger, 2023). Brist på förståelse eller transparens leder till stress och misstro (EU-OSHA, 2023; European Commission, 2021). Ur ett teoretiskt perspektiv kan dessa resultat förstås genom begreppen tillit, autonomi och meningsfullhet. Enligt den psykologiska kontraktsteorin formas medarbetares förtroende av hur väl organisationen lever upp till implicita löften om trygghet, rättvisa och stöd. När AI används på ett sätt som uppfattas som kontrollerande snarare än stödjande, uppstår brott i detta kontrakt (Eurofound, 2022). Samtidigt visar data att delaktighet i implementeringsprocessen stärker tilliten och minskar oron – något som överensstämmer med teorin om participativt ledarskap (Global Deal, 2024).

Ett centralt tema är även teknologisk meningsfullhet – upplevelsen att tekniken bidrar till arbetets syfte. I företag där AI används för att avlasta monotona uppgifter och möjliggöra fokus på kreativitet, rapporterar anställda högre motivation och trivsel (Watney & Auer, 2021; OECD,

2023). Där tekniken däremot används för prestationsmätning eller övervakning upplevs den som meningslös och hotfull (EU-OSHA, 2023; BusinessEurope, 2023).

Dessa skillnader belyser att AI inte är ett neutralt verktyg utan en socioteknisk konstruktion vars effekter avgörs av den organisatoriska kontexten. I linje med Global Deal (2024) framträder vikten av social dialog – att beslut om AI tas i samråd mellan arbetsgivare, arbetstagare och fackliga representanter. Där denna dialog saknas, tenderar AI att förstärka hierarkier och minska arbetstagarnas handlingsutrymme (Wrangborg & Thorn Jensen, 2024). Dessa iakttagelser utgör kärnan i hur *forskningsfråga 1* besvaras, genom att visa hur AI:s påverkan på anställdas motivation och prestation framställs i SME, samtidigt som de lägger en grund för *forskningsfråga 3* genom att tydliggöra vilka villkor som återkommer när likartade AI-verktyg kopplas till olika utfall.

6.3 Tolkning av AI som förändringsagent

Utifrån teorierna om autonomi och tillit kan resultaten tolkas som uttryck för en pågående omförhandling av makt och ansvar i arbetslivet. AI förändrar inte bara hur arbete utförs, utan även vem som fattar besluten. Algoritmiska system introducerar en ny form av arbetsledning där kontroll utövas genom data snarare än mänsklig kommunikation (Eurofound, 2022). Detta kan förstås som en förskjutning från traditionell byråkratisk kontroll till digital taylorism, vilket flera forskare varnar för (EU-OSHA, 2023; FEPS Europe, 2024).

Ur ett psykologiskt perspektiv innebär denna utveckling en risk för kontrollförlust – en upplevelse som minskar motivation och tillit (Wrangborg & Thorn Jensen, 2024). Samtidigt kan AI, om den används transparent och inkluderande, stärka autonomin genom att ge anställda bättre beslutsunderlag och nya sätt att lära sig (OECD, 2025; Global Deal, 2024). Här bekräftas teorin om sociotekniska balanssystem: tekniska innovationer måste införas i balans med mänskliga behov och organisatoriska normer.

Slutligen visar analysen att AI:s psykologiska effekter inte kan förstås isolerat. De formas av den kulturella och institutionella kontexten. I länder med starka fackliga strukturer och lagstiftning för dataskydd tenderar AI att integreras med större fokus på mänskliga värden (Global Deal,

2024; ILO, 2021). I mer marknadsstyrda miljöer blir fokus ofta effektivitet och övervakning. Detta understryker behovet av policyer och ledarskap som sätter människan i centrum för AI-utvecklingen – en slutsats som delas av OECD (2023) och BusinessEurope (2023). På så sätt bidrar avsnittet direkt till att fortsätta fördjupa förståelsen av forskningsfråga 1 genom att visa hur dessa variationer formar bilden av AI:s påverkan på motivation och prestation. Samt besvaras forskningsfråga 2, genom att synliggöra hur framställningarna varierar mellan olika avsändare och kontexter och vilka mönster av konvergens och divergens som kan urskiljas.

6.4 Relationen till teorierna

Det empiriska materialet ger stöd för alla tre teoretiska perspektiv som använts i studien. Actor–Network Theory (ANT) belyser hur AI inte bara är en teknisk innovation utan en aktör som träder in i organisationers nätverk och förändrar relationer, maktstrukturer och arbetsprocesser. I FEPS-studien beskrivs hur algoritmisk styrning i lager- och transportsektorn begränsar arbetstagarnas möjlighet att utforma sitt arbete och hur övervakning och röststyrning upplevs som invasiv (FEPS Europe, 2024). Dessa beskrivningar illustrerar ANT:s begrepp om inskriptionspraktiker – det vill säga att designen av ett system kodar in specifika beteenden och mål (Latour, 1992). När algoritmiska system implementeras utan att arbetstagarna involveras blir de således starka aktörer som styr arbetets organisation. Samtidigt visar studiens resultat att det finns motaktörer: fackliga organisationer och engagerade chefer kan genom social dialog och reglering omförhandla maktförhållandena och påverka hur nätverket organiseras (FEPS Europe, 2024). Detta bekräftar ANT:s fokus på att makt och stabilitet i nätverk alltid är resultatet av förhandlingar mellan mänskliga och icke-mänskliga aktörer.

Technostress-modellen (Tarafdar et al., 2019) erbjuder en psykologisk förståelse av varför AI-implementering upplevs som både belastande och berikande. Empirin visar flera kategorier av teknostress: techno-overload när algoritmisk styrning ökar arbetstempot och minskar möjligheten till pauser (FEPS Europe, 2024); techno-invasion när övervakning via kameror och sensorer skapar känslan av ständig uppsikt (EU-OSHA, 2023); techno-insecurity när anställda är rädda för att förlora sina jobb eller bli marginaliserade (BusinessEurope, 2023); samt techno-complexity när nya system kräver omfattande inlärning och omställning (OECD, 2023). Samtidigt identifieras techno-eustress, det vill säga positiv stress, när AI används för att

underlätta arbetet eller ge nya utvecklingsmöjligheter – exempelvis i detaljhandeln där självskanning och auto-orderingsystem minskar kognitiv belastning och frigör tid (FEPS Europe, 2024). Dessa motsatta reaktioner betonar att stress inte är en inneboende egenskap hos tekniken utan beror på hur arbetsuppgifter, ansvar och resurser organiseras.

Job Demands–Resources-modellen (JD–R) (Demerouti et al., 2001) hjälper till att förstå balansen mellan krav och resurser. Höga krav från AI-implementering – som ökad takt, övervakning och komplexitet – leder till negativ stress och utbrändhet om de inte kompenseras av tillräckliga resurser (t.ex. utbildning, delaktighet, psykosocialt stöd). AMA:s studie (2025) visar att organisationer som investerar i utbildning och etikramverk har betydligt högre förtroende för AI och mindre stress (AMA, 2025), vilket illustrerar att resurser fungerar som buffertar mot höga krav. JD–R-modellen förklarar även varför upplevd autonomi och stöd påverkar motivation och prestation: när medarbetare får inflytande i implementeringsprocessen och tillgång till förklarande AI ökar upplevelsen av kontroll och meningsfullhet (Global Deal, 2024). Därmed framstår JD–R som ett användbart komplement till ANT- och technostress-modellen: det visar att teknikens effekter inte är givna utan medieras av organisatoriska resurser.

Genom att kombinera dessa teorier får författarna en holistisk förståelse av AI i arbetslivet. ANT ger en makrosociologisk ram för att se hur teknik och människor kopplas samman; technostress-modellen ger en psykologisk förklaring till individers reaktioner; JD–R-modellen erbjuder en organisatorisk lins för att analysera balans mellan krav och resurser. Tillsammans förklarar de varför AI ibland fungerar som en vän och ibland som en fiende – och visar att dessa utfall kan påverkas genom medveten design, styrning och social dialog. Genom att knyta resultaten till dessa teoretiska perspektiv fördjupas därmed analysen av samtliga tre forskningsfrågor.

6.5 Forskningsfrågorna

De ursprungliga forskningsfrågorna var tre: (1) Hur framställs AI:s påverkan på anställdas motivation och prestation i SME? (2) Hur varierar dessa framställningar mellan olika avsändare och kontexter, samt vilka mönster av konvergens och divergens som kan identifieras? och (3)

Under vilka förutsättningar likartade AI-verktyg i framställningarna kopplas till olika utfall, samt vilka former av organisatoriskt stöd som återkommande framhålls som verksamma för att möjliggöra positiva resultat och reducera oönskade konsekvenser. Nedan diskuteras hur resultaten besvarar dessa frågor.

6.5.1 *Forskningsfråga 1:* Hur framställningar av AI uttrycker påverkan på anställdas motivation och prestation i SME

Empirin visar att AI framställs både som ett verktyg för effektivisering och som en potentiell källa till stress och demotivation. Policy- och branschrapporter (OECD, 2023; BusinessEurope, 2023) betonar att AI kan förbättra produktiviteten, öka jobbkvaliteten och bidra till bättre beslutsstöd. Global Deal-noten framhåller att AI kan minska monotoni och ge möjlighet till mer kvalificerade uppgifter (Global Deal, 2024). Samtidigt visar akademiska studier och fackliga källor att AI kan leda till försämrat arbetstempo, minskad autonomi och psykisk press (FEPS Europe, 2024). Motivationspåverkan är starkt kopplad till om medarbetarna upplever att AI frigör tid eller tar över kontrollen. På arbetsplatser där AI används för att avlasta repetitiva uppgifter och medarbetarna involveras i utvecklingen rapporteras högre motivation (Watney & Auer, 2021). Där AI införs utan medarbetardialog framträder däremot minskad motivation och ökad stress (FEPS Europe, 2024).

6.5.2 *Forskningsfråga 2:* Hur dessa framställningar varierar mellan olika avsändare och kontexter, samt vilka mönster av konvergens och divergens som kan identifieras

Resultatet av analysen av avsändare visade att policyorgan och branschaktörer framställer AI mer positivt än akademiska och fackliga källor. OECD och BusinessEurope lyfter fram potentialen för inkluderande och produktiva arbetsplatser samt behovet av reskillning (BusinessEurope, 2023), medan FEPS och Eurofound betonar risker såsom autonomiförlust och stress (FEPS Europe, 2024; Eurofound, 2022). Kontextuellt ser författarna att effekterna varierar mellan sektorer: inom detaljhandeln och finans finns en större upplevelse av att AI ökar autonomin och effektiviteten (OECD, 2025), medan inom industri, lager och transport betonas

ökad övervakning och minskad autonomi (FEPS Europe, 2024). Nationella skillnader spelar också roll: i Sverige är tilliten till AI lägre än i många andra länder, vilket förklaras av kulturella värderingar kring transparens och facklig delaktighet (Sopra Steria, 2025). Dessa variationer visar att AI:s framställning hänger samman med avsändarens mål och den socioekonomiska kontexten.

6.5.3 *Forskningsfråga 3:* Under vilka förutsättningar likartade AI-verktyg i framställningarna kopplas till olika utfall, samt vilka former av organisatoriskt stöd som återkommande framhålls som verksamma för att möjliggöra positiva resultat och reducera oönskade konsekvenser

Resultaten pekar på tre centrala villkor: (a) Transparens och förklarbarhet: medarbetare behöver förstå hur systemen fungerar och ha möjlighet att ifrågasätta eller överstyra beslut (European Commission, 2021). Brist på insyn leder till misstro och stress (EU-OSHA, 2023), medan tydliga etiska riktlinjer och förklaringar ökar acceptansen (Workday, 2024). (b) Kompetensutveckling och support: anställda som får utbildning i AI upplever tekniken som stödjande snarare än hotfull (AMA, 2025). ADP-undersökningen visade att endast en femtedel av arbetsgivarna erbjuder sådan utbildning, vilket ökar klyftorna i upplevelser (ADP Research Institute, 2024). (c) Delaktighet och social dialog: fall där arbetstagare och fackliga representanter involverats i utformningen av AI-system visar mindre negativa effekter och större positiv påverkan på motivation (FEPS Europe, 2024). Global Deal framhåller att social dialog är avgörande för att AI ska implementeras på ett etiskt och socialt acceptabelt sätt (Global Deal, 2024). Sammanfattningsvis är AI fördelaktigt när den införs med starkt organisatoriskt stöd, och problematisk när krav och osäkerhet inte balanseras av resurser och delaktighet.

6.6 Implikationer

Teoretiska implikationer. Denna studie bidrar till forskningen om AI i arbetslivet genom att integrera sociotekniska, psykologiska och organisationspsykologiska perspektiv. Resultaten visar att actor–network theory är användbar för att analysera hur AI omförhandlar makt- och kontrollrelationer i SME, men att den behöver kompletteras med technostress-modellen och

JD–R-modellen för att fånga de individuella och organisatoriska konsekvenserna (Latour, 1992; Tarafdar et al., 2019; Demerouti et al., 2001). Studien visar att stress och motivation inte bara beror på AI som artefakt, utan på kombinationen av teknologi, arbetsuppgifter och stödstrukturer. Denna flerdimensionella modell kan inspirera framtida forskning att studera AI:s effekter tvärvetenskapligt.

Praktiska implikationer för ledarskap och organisation. För chefer i SME innebär resultaten att AI-introduktioner måste ske med eftertanke. För att undvika teknostress och kontrollförlust krävs tidig dialog med medarbetare, transparens om hur algoritmer fattar beslut samt utbildning och stöd. Chefer bör se AI som ett verktyg för att komplettera mänskliga förmågor snarare än för att ersätta dem, och bör upprätthålla rimliga arbetstaktmål för att undvika överbelastning (FEPS Europe, 2024). Det är också viktigt att säkerställa att AI-system utformas med förklarbarhet (European Commission, 2021) och att medarbetare ges möjlighet att överstyra algoritmiska beslut när det behövs. Organisationsstrategier som inkluderar fackliga företrädare och sociala parter i beslutsprocessen ökar sannolikheten för att AI upplevs som legitimt och värdeskapande (Global Deal, 2024). Inom personalutveckling bör man särskilt fokusera på att öka digital och analytisk kompetens för alla medarbetare, inte bara för specialister (AMA, 2025; ADP Research Institute, 2024).

Politiska och samhälleliga implikationer. För policymakers framhåller resultaten vikten av att utforma regler och standarder för algoritmisk arbetsledning. EU:s pågående AI-förordning och arbetet med etiska riktlinjer bör inkludera krav på transparens, rätt till förklaring, mänsklig övervakning och skydd mot diskriminering (European Commission, 2021; EU-OSHA, 2023). Social dialog och kollektivavtal bör lyftas fram som verktyg för att balansera maktförhållanden och säkerställa att AI-teknik inte underminerar arbetsrätt eller arbetsmiljö (Global Deal, 2024). För Sverige och andra länder med låg tillit till AI kan initiativ som stärker medborgares digitala och etiska kompetens bidra till större acceptans och engagemang (Sopra Steria, 2025).

Implikationer för arbetstagare och fackliga organisationer. Anställda behöver stärka sin digitala kompetens och vara medvetna om sina rättigheter i samband med AI-implementering. Fackliga organisationer spelar en central roll i att bevaka att algoritmiska system inte används på ett sätt som strider mot arbetsrätten, samt i att säkerställa deltagande och utbildning för sina

medlemmar (FEPS Europe, 2024). Empirin visar att fackligt inflytande minskar negativa effekter och stärker arbetstagarnas förhandlingsposition, en viktig lärdom inför framtida implementeringar (Wrangborg & Thorn Jensen, 2024).

Implikationer för framtida forskning. Studien öppnar för flera forskningsmöjligheter. Eftersom empirin bygger på textanalys av policydokument och rapporter finns behov av primärdata från SME, exempelvis intervjuer med chefer och anställda för att förstå vardagliga erfarenheter av AI. Longitudinella studier skulle också kunna kartlägga hur upplevelser av AI förändras över tid i takt med ökad mognad och utbildning. Vidare bör framtida forskning undersöka cross-kulturella skillnader i AI-implementering och hur olika arbetsrättsliga och fackliga system påverkar utfallet. Slutligen kan vidare teoretisk integration behövas, exempelvis mellan ANT, JD–R och självdifferentieringsteorier, för att analysera hur individuell identitet och teknik samverkar i digitaliserade arbetsmiljöer.

6.7 Slutsats

Detta arbete har haft som övergripande syfte att skapa en samlad förståelse för hur AI framställs påverka anställdas motivation, prestation och arbetsmiljö i SME. Genom en abduktiv textanalys av policydokument, branschrapporter, akademiska studier och fackliga källor har det identifierats fyra återkommande teman: stress och arbetsbelastning, tillit och acceptans, arbetsmiljö och arbetsupplevelse samt kontrollförlust och autonomi (OECD, 2023; Global Deal, 2024).

Analysen visar att AI:s effekter i arbetslivet är dubbelsidiga. Tekniken kan minska monotoni, höja säkerheten och frigöra tid för mer kvalificerade uppgifter, men kan samtidigt skapa nya former av stress, övervakning och känslor av kontrollförlust (EU-OSHA, 2023; Wrangborg & Thorn Jensen, 2024). Dessa effekter är inte inneboende i tekniken utan uppstår i samspelet mellan människa, organisation och system (Latour, 1992; Tarafdar et al., 2019). Hur AI införs, med vilket syfte, under vilka villkor och av vem, avgör om den uppfattas som ett stöd eller ett hot (BusinessEurope, 2023).

Ur ett teoretiskt perspektiv bekräftar resultaten att Actor–Network Theory (ANT) belyser hur AI agerar som en aktör i organisatoriska nätverk och därigenom omfördelar makt och ansvar (FEPS

Europe, 2024). Technostress-modellen förklarar de psykologiska konsekvenserna av dessa förändringar, där tekniken kan framkalla både belastning och positiv stress beroende på stöd och resurser (Tarafdar et al., 2019; OECD, 2023). Slutligen visar Job Demands–Resources-modellen (JD–R) hur balansen mellan krav och resurser avgör huruvida AI bidrar till motivation eller utmattning (Demerouti et al., 2001; AMA, 2025). När organisatoriskt stöd, utbildning och delaktighet saknas riskerar kraven att dominera, vilket leder till stress och misstro (FEPS Europe, 2024; EU-OSHA, 2023).

Ett centralt bidrag är att AI:s inverkan på arbetslivet inte kan förstås som linjär eller tekniskt determinerad. Istället formas den i en socioteknisk och psykologisk väv av förtroende, kompetens och kultur (Global Deal, 2024; Eurofound, 2022). I de fall där medarbetare ges inflytande och förståelse för AI-systemens funktioner uppstår högre tillit och engagemang (Watney & Auer, 2021; OECD, 2025). Där implementeringen sker utan delaktighet eller transparens leder den däremot till ökad stress och misstro (FEPS Europe, 2024).

Studien visar således att AI kan fungera både som en vän och en fiende i arbetslivet – en vän när den används för att komplettera mänskliga förmågor och förbättra arbetsvillkor, men en fiende när den införs för att ersätta människor eller övervaka dem. Den avgörande faktorn är den mänskliga dimensionen: ledarskap, utbildning och social dialog (Global Deal, 2024; European Commission, 2021).

Sammanfattningsvis bidrar uppsatsen med en integrerad modell där tekniska, psykologiska och organisatoriska perspektiv sammanfogas. Genom att koppla ANT:s nätverksperspektiv, technostress-modellens individuella dimension och JD–R-modellens resursbalans visar studien att AI:s konsekvenser inte är förutbestämda utan formbara. Framtida forskning bör därför fortsätta att undersöka hur AI:s påverkan utvecklas över tid och hur kombinationen av teknik, kultur och ledarskap kan skapa hållbara, rättvisa och motiverande arbetsmiljöer (OECD, 2025; FEPS Europe, 2024; Wrangborg & Thorn Jensen, 2024).

7.0 Källor

ADP Research Institute (2024). *Most workers think AI will affect their jobs. They disagree on how*. [online]. Tillgänglig på: https://adp-research-institute.com/ (Hämtad: 14 oktober 2025).

Alvesson, M. & Sandberg, J. (2011). Generating research questions through problematization. *Academy of Management Review*, 36(2), 247–271.

AMA (2025). *Organizations make progress adopting AI, but many employees feel left behind*. American Marketing Association. [online]. Tillgänglig på: https://www.ama.org/ (Hämtad: 14 oktober 2025).

Atkinson, P. & Coffey, A. (2004). Analysing documentary realities. *Qualitative Research*, 4(1), 56–75.

Autor, D.H., Mindell, D.A. & Reynolds, E.B. (2020). *The work of the future: Building better jobs in an age of intelligent machines*. Cambridge, MA: MIT Work of the Future Report.

Awuzie, B.O. & McDermott, P. (2017). An abductive approach to qualitative built environment research: A viable system methodological exposé. *Qualitative Research Journal*, 17(4), 356–372.

Ayyagari, R., Grover, V. & Purvis, R. (2011). Technostress: Technological antecedents and implications. *MIS Quarterly*, 35(4), 831–858.

Baabdullah, A.M., Alalwan, A.A., Dwivedi, Y.K., Rana, N.P., Raman, R. & Islam, R. (2021). SMEs and artificial intelligence (AI): antecedents and consequences of AI-based B2B practices. *Industrial Marketing Management*, 98, 255–270.

Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands–Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.

Bakker, A.B. & de Vries, J.D. (2021). Job Demands–Resources theory and self-determination theory: A fruitful combination for crafting a healthy workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(2), 166–180.

Bowen, G.A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40.

Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.

Bryman, A. & Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder* (3:e upplagan). Stockholm: Liber.

Brynjolfsson, E. & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. New York: W.W. Norton & Company.

Bughin, J., Seong, J., Manyika, J., Chui, M. & Joshi, R. (2018). *Notes from the AI frontier: Modeling the impact of AI on the world economy*. McKinsey Global Institute. [online]. Tillgänglig på: https://www.mckinsey.com/featured-insights/artificial-intelligence/notes-from-the-ai-frontier-modeling-the-impact-of-ai-on-the-world-economy (Hämtad: 14 oktober 2025). Rapporten beskriver hur artificiell intelligens kan bidra till global ekonomisk aktivitetmckinsey.com.

BusinessEurope (2023). *Algorithmic management: Policy orientation note*. [online]. Tillgänglig på: https://www.businesseurope.eu/ (Hämtad: 14 oktober 2025).

Cajander, Å., Sandblad, B. & Stadin, M. (2022). *Artificiell intelligens, robotisering och arbetsmiljön*. Myndigheten för arbetsmiljökunskap, kunskapssammanställning 2022:1. [online]. Tillgänglig på: https://mynak.se/wp-content/uploads/2022/01/Artificiell-intelligens-robotisering-och-arbetsmiljon.pdf (Hämtad: 14 oktober 2025).

Cajander, Å., Stadin, M. & Raviola, E. (2022). *Artificiell intelligens, robotisering och arbetsmiljön*. Gävle: Myndigheten för arbetsmiljökunskap.

Califf, C.B., Sarker, S. & Sarker, S. (2020). Technostress in the age of information technology. I *Encyclopedia of Information Systems* (5th ed.). (Exakt uppgifter saknas; kontrollera originalkälla).

Callon, M. (1986). Some elements of a sociology of translation: Domestication of the scallops and the fishermen of St Brieuc Bay. I J. Law (red.), *Power, Action and Belief: A New Sociology of Knowledge?* London: Routledge & Kegan Paul, 196–233.

Chaudhuri, R., Chatterjee, S., Vrontis, D. & Chaudhuri, S. (2022). Innovation in SMEs, AI-dynamism, and sustainability: the current situation and way forward. *Sustainability*, 14(19), 12760.

Chang, P.-C., Zhang, W., Cai, Q. & Guo, H. (2024). Does AI-driven technostress promote or hinder employees' AI adoption intention? A moderated mediation model of affective reactions and technical self-efficacy. *Psychology Research and Behavior Management*, 17, 413–427.

Chui, M., Manyika, J. & Miremadi, M. (2018). What AI can and can't do (yet) for your business. *McKinsey Quarterly*. [online]. Tillgänglig på: https://www.mckinsey.com/ (Hämtad: 14 oktober 2025).

Coyne, I.T. (1997). Sampling in qualitative research: Purposeful and theoretical sampling; merging or clear boundaries? *Journal of Advanced Nursing*, 26(3), 623–630.

Crawford, E.R., LePine, J.A. & Rich, B.L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834–848.

Digg (2023). *Uppdrag att främja offentlig förvaltnings förmåga att använda artificiell intelligens*. Slutrapport. [online]. Tillgänglig på: https://www.digg.se/download/18.129a4fef1939e2e1c1f1d5f7/1674479294670/Slutrapport%20Uppdrag%20att%20fr%C3%A4mja%20offentlig%20f%C3%B6rvaltnings%20f%C3%B6rm%C3%A5ga%20att%20anv%C3%A4nda%20AI%20I2021-01825.pdf (Hämtad: 14 oktober 2025).

Donthu, N. & Gustafsson, A. (2020). Effects of COVID-19 on business and research. *Journal of Business Research*, 117, 284–289.

Dubois, A. & Gadde, L.-E. (2002). Systematic combining: An abductive approach to case research. *Journal of Business Research*, 55(7), 553–560.

Element Suite (u.å.). *Getting HR ready for a talent restructure in the AI era*. [online]. Tillgänglig på: https://www.elementsuite.com/articles/getting-hr-ready-for-a-talent-restructure-in-the-ai-era/ (Hämtad: 14 oktober 2025).

EU-OSHA (2023). *Digitalisation and workers' wellbeing: The impact of digital technologies on work-related psychosocial risks*. Bilbao: European Agency for Safety and Health at Work. [online]. Tillgänglig på: https://www.econstor.eu/bitstream/10419/311088/1/1909887366.pdf (Hämtad: 14 oktober 2025).

Europeiska kommissionen (u.å.). Definition av små och medelstora företag (SME) [online]. Tillgänglig på: https://single-market-economy.ec.europa.eu/smes/sme-fundamentals/sme-definition_en (Hämtad: 14 oktober 2025). Sidan beskriver att små företag har färre än 50 anställda och omsättning ≤10 miljoner euro, medan medelstora företag har färre än 250 anställda och omsättning ≤50 miljoner eurosingle-market-economy.ec.europa.eu.

Europeiska Kommissionen (2021). *Directive of the European Parliament and of the Council on improving working conditions in platform work*. [online]. Tillgänglig på: https://www.eurofound.europa.eu/en/european-industrial-relations-dictionary/algorithmic-management (Hämtad: 14 oktober 2025).

Eurofound (2022). *Monitoring and surveillance of workers in the digital age*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. [online]. Tillgänglig på: https://www.eurofound.europa.eu/en/monitoring-and-surveillance-workers-digital-age (Hämtad: 14 oktober 2025).

Europaparlamentet (2023). Vad är artificiell intelligens och hur används det? [online]. Tillgänglig på: https://www.europarl.europa.eu/topics/sv/article/20200827STO85804/vad-ar-artificiell-intelligens-och-hur-anvands-det(Hämtad: 14 oktober 2025). Artikeln publicerades 4 september 2020 och uppdaterades 27 juni 2023europarl.europa.eu.

Eurostat (2025). *Use of artificial intelligence in enterprises*. [online]. Tillgänglig på: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Use_of_artificial_intelligence_in_enterprises(Hämtad: 14 oktober 2025).

Fairclough, N. (2010). Critical discourse analysis as a method in social scientific research. *Critical Discourse Studies*, 7(3), 231–250.

Farrell, M., Skorodziyevskiy, V. & Willis, C.H. (2025). Analytic induction: A novel approach in entrepreneurship. *Journal of Business Venturing Insights*. (Under tryck, DOI: ej fastställd.)

Fejes, A. & Thornberg, R. (2019). *Handbok i kvalitativ analys* (3:e uppl.). Stockholm: Liber.

Fountaine, T., McCarthy, B. & Saleh, T. (2019). Building the AI-powered organization. *Harvard Business Review*, 97(4), 62–73.

Ghani, B., Memon, K.R., Han, H., Ariza-Montes, A. & Arjona-Fuentes, J.M. (2022). Work stress, technological changes, and job insecurity in the retail organization context. *Frontiers in Psychology*, 13, 918065.

Giuggioli, G. & Pellegrini, M.M. (2023). Artificial intelligence as an enabler for entrepreneurs: A systematic literature review and an agenda for future research. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*, 29(4), 816–837. Artikeln presenteras i volym 29, nummer 4, sidor 816–837api.crossref.org.

Global Deal (2024). *Social dialogue and the use of artificial intelligence in the workplace*. Paris: OECD/ILO/Global Deal. [online]. Tillgänglig på: https://www.theglobaldeal.com/news-and-events/social-dialogue-for-the-use-of-AI-in-the-workplace.pdf (Hämtad: 14 oktober 2025).

Hansen, E.B. & Bøgh, S. (2021). Artificial intelligence and internet of things in small and medium-sized enterprises: A survey. *Journal of Manufacturing Systems*, 58(B), 362–372.

Hemmerdinger, J. (2023). New EY research reveals the majority of US employees feel AI anxiety amid explosive adoption. EY.com. [online]. Tillgänglig på: https://www.ey.com/en_us/newsroom/2023/12/ey-research-shows-most-us-employees-feel-ai-anxiety (Hämtad: 14 oktober 2025).

Henkel, A., Bromuri, S., Iren, D. & Urovi, V. (2020). Half human, half machine – augmenting service employees with AI for interpersonal emotion regulation. *Journal of Service Management*, 31(2), 247–265.

ILO (2021). *AI and the future of work: Case studies in healthcare*. Geneva: International Labour Organization.

ILO (2025). *Generative AI at work: What it means for jobs in Europe and beyond*. Geneva: International Labour Organization.

Integritetsskyddsmyndigheten, IMY, (u.å.). *Svarta lådan och rätten till information*. [online]. Tillgänglig på: https://www.imy.se/verksamhet/dataskydd/innovationsportalen/vagledning-om-gdpr-och-ai/gdpr-och-ai/svarta-ladan-och-ratten-till-information/ (Hämtad: 14 oktober 2025).

Jeong, J., Kim, B.-J. & Lee, J. (2024). Navigating AI transitions: How coaching leadership buffers against job stress and protects employee physical health. *Frontiers in Public Health*, 12, 1343932.

Kaplan, A. & Haenlein, M. (2019). Siri, Siri, in my hand: Who's the fairest in the land? On the interpretations, illustrations, and implications of artificial intelligence. *Business Horizons*, 62(1), 15–25.

Koch, M. & Lodefalk, M. (2025). *Artificial intelligence and worker stress: Evidence from Germany*. Tillgänglig på: https://doi.org/10.1007/s44206-025-00160-3 (Hämtad: 14 oktober 2025).

Konuk, H., Ataman, G. & Kambur, E. (2023). The effect of digitalized workplace on employees' psychological well-being: Digital Taylorism approach. *Technology in Society*, 74, 102302.

Law, J. (1992). Notes on the theory of the actor-network: Ordering, strategy, and heterogeneity. *Systems Practice*, 5(4), 379–393.

Law, R., Leung, D. & Buhalis, D. (2023). Attitudes towards AI and its adoption in hospitality SMEs. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 47(1), 112–134.

Latour, B. (2005). *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network Theory*. Oxford: Oxford University Press.

Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills: Sage Publications.

Moeuf, A., Pellerin, R., Lamouri, S., Tamayo-Giraldo, S. & Barbaray, R. (2020). Identification of critical success factors, risks and opportunities of Industry 4.0 in SMEs. *International Journal of Production Research*, 58(5), 1384–1400.

Nagy, M., Lăzăroiu, G. & Valaskova, K. (2023). Machine intelligence and autonomous robotic technologies in the corporate context of SMEs: Deep learning and virtual simulation algorithms, cyber-physical production networks, and Industry 4.0-based manufacturing systems. *Applied Sciences*, 13(3), 1681.

Neumann (2024). *Emerging trends in AI adoption* (artikel på Emeraldgrouppublishing.com). [online]. Tillgänglig på: https://www.emeraldgrouppublishing.com/ (Hämtad: 14 oktober 2025).

Nowell, L., Norris, J.M., White, D.E. & Moules, N.J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1–13.

OECD (2023). *AI in the workplace: Policy perspectives for SMEs*. Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development.

OECD (2023). *OECD Employment Outlook 2023: Artificial intelligence and the labour market*. Paris: OECD Publishing.

OECD (2025). *Algorithmic management in the workplace*. Paris: OECD Publishing. [online]. Tillgänglig på: https://www.oecd.org/en/publications/algorithmic-management-in-the-workplace_287c13c4-en.html (Hämtad: 14 oktober 2025).

OECD (2025). *AI and autonomy in the future of work*. Paris: OECD Publishing.

Oldemeyer, S., Fischer, P. & Smith, T. (2023). Investigation of artificial intelligence in SMEs: A systematic review of the state of the art and the main implementation challenges. *AI & Society*, 38(2), 321–340.

Palinkas, L.A., Horwitz, S.M., Green, C.A., Wisdom, J.P., Duan, N. & Hoagwood, K. (2015). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 42(5), 533–544.

Patton, M.Q. (2015). *Qualitative evaluation and research methods: Integrating theory and practice*. Los Angeles: Sage.

Phillips, N., Lawrence, T.B. & Hardy, C. (2004). Discourse and institutions. *Academy of Management Review*, 29(4), 635–652.

Prior, L. (2008). Repositioning documents in social research. *Journal of Sociology*, 44(6), 823–842.

Ramachandran, K., Dhir, V. & Krumkachev, P. (2021). Cloud helps accelerate midsize companies' AI adoption. Deloitte Insights. [online]. Tillgänglig på: https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/technology/ai-adoption-mid-size-companies.html (Hämtad: 14 oktober 2025).

Regeringskansliet (2024). *Kommittédirektiv: Trygg och tillförlitlig användning av AI*. [online]. Tillgänglig på: https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2024/09/ny-utredning-for-trygg-och-tillforlitlig-anvandning-av-ai-i-sverige/ (Hämtad: 14 oktober 2025).

Russell, S.J., Norvig, P. & Malik, P. (2016). *Artificial intelligence: A modern approach* (3rd ed., global ed.). Boston: Pearson Education (Prentice Hall Series in Artificial Intelligence).

Sandberg, J. & Alvesson, M. (2011). Ways of constructing research questions: Gap-spotting or problematization? *Organization*, 18(1), 23–44.

Schaufeli, W.B. (2017). Applying the Job Demands–Resources model: A 'how to' guide to measuring and tackling work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120–132.

Schaufeli, W.B. & Taris, T.W. (2014). A critical review of the Job Demands-Resources model: Implications for improving work and health. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(1), 25–52.

Soulami, M., Benchekroun, S. & Galiulina, A. (2024). Exploring how AI adoption in the workplace affects employees: A bibliometric and systematic review. *Frontiers in Artificial Intelligence*, 7, 1473872.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B.S. & Ragu-Nathan, T.S. (2008). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301–328.

Tarafdar, M., Cooper, C.L. & Stich, J.F. (2019). The technostress trifecta: Techno eustress, techno distress, and design. *Journal of Business Research*, 103, 225–237.

Thalenhorst, A. (2024). *The Inferential Pattern Matching Approach and Framework: A Holistic Framework for Systematic Partner Selection in Digital-, Innovation-, Sustainability-, and Circular Contexts*. Dissertation. Universität Bayreuth.

Tonkiss, F. (1998). Analysing texts and discourses. I C. Seale (red.), *Qualitative research: Theory, method and practice*(s. 245–260). London: SAGE.

Vetenskapsrådet (2024). *God forskningssed 2024*. Stockholm: Vetenskapsrådet. [online]. Tillgänglig på: https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2024-10-02-god-forskningssed-2024.html (Hämtad: 14 oktober 2025).

Watney, C. & Auer, D. (2021). Encouraging AI adoption by EU SMEs. *Progressive Policy Institute*. [online]. Tillgänglig på: https://www.progressivepolicy.org/ (Hämtad: 14 oktober 2025).

Workday (2024). *Global study: Closing the AI trust gap*. [online]. Tillgänglig på: https://forms.workday.com/en-us/reports/the-ai-trust-gap/form.html (Hämtad: 14 oktober 2025).

Wood, A.J., Graham, M., Lehdonvirta, V. & Hjorth, I. (2019). Good gig, bad gig: Autonomy and algorithmic control in the global gig economy. *Work, Employment and Society*, 33(1), 56–75.

World Economic Forum (2024). *Digital health and AI: Ushering in a new era of employee productivity and well-being*. Geneva: World Economic Forum. [online]. Tillgänglig på: https://reports.weforum.org/docs/WEF_Digital_Health_and_AI_2024.pdf (Hämtad: 14 oktober 2025).

Wrangborg, J. & Jensen, T.M. (2024). *Algoritmen som chef – Konsekvenser av algoritmiskt styrt arbete*. Stockholm: Foundation for European Progressive Studies. [online]. Tillgänglig på: https://feps-europe.eu/wp-content/uploads/2024/06/FEPS-Policy-Study-SE-Survey-report-for-the-designer-WEB-PP-1.pdf (Hämtad: 14 oktober 2025).

Wrangborg, J. & Thorn Jensen, C. (2024). *Algorithmic management in Nordic warehouses*. Stockholm: Afaförsäkring.

Yin, R.K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6:e uppl.). Thousand Oaks: Sage Publications.

8.0 Bilagor

Kodningen:

Kod	Titel	Avsändare/Författare	År	Kategori	Beskrivning
K1	**Use of artificial intelligence in enterprises**	**Eurostat**	**2025**	**Officiell statistik (EU)**	**Statistik över AI-användning i EU-företag: 41% stora, 21% medelstora, 11% små. Visar implementeringsklyftor.**
K2	**Cloud helps accelerate midsize companies' AI adoption**	**Deloitte Insights**	**2021**	**Branschstudie**	**AI-adoption i mellanstora företag, molntjänster sänker trösklar.**
K3	**Encouraging AI adoption by EU SMEs**	**Watney & Auer**	**2021**	**Policyrapport**	**AI för produktivitet och säkerhet i SME: automation, robotik, logistik.**
K4	**Uppdrag att främja offentlig förvaltnings AI-förmåga**	**DIGG**	**2023**	**Myndighetsrapport**	**Offentlig sektor: 140 mdr/år i potential; behov av kompetens.**
K5	**Social Dialogue and the Use of AI in the Workplace**	**Global Deal / ILO / OECD**	**2024**	**Internationell policyrapport**	**Betonar social dialog; AI upplevs både positivt och med oro.**

K6	**Kommittédirektiv 2024:83**	**Regeringskansliet**	**2024**	**Svensk policy**	**Krav på tillförlitlig, etisk och människocentrerad AI.**
K7	**Svarta lådan och rätten till information**	**IMY**	**u.å.**	**Vägledning**	**Rätten till insyn i algoritmiska beslut.**
K8	**Most workers think AI will affect their jobs**	**ADP**	**2024**	**Global enkät**	**85% tror AI påverkar jobbet; låg utbildning skapar oro.**
K9	**The technostress trifecta**	**Tarafdar et al.**	**2019**	**Akademisk artikel**	**Techno-eustress vs techno-distress; AI kan både stärka och belasta.**
K10	**EY Global AI Survey**	**EY**	**2023**	**Företagsundersökning**	**82% ser värde men känner AI-ångest.**
K11	**AI and the future of work: Healthcare**	**ILO**	**2021**	**Internationell fallstudie**	**AI minskar administration och frigör tid för patientkontakt.**
K12	**Generative AI at Work**	**ILO**	**2025**	**Internationell policyrapport**	**25% av jobb globalt exponeras mot generativ AI.**
K13	**OECD Employment Outlook 2023**	**OECD**	**2023**	**OECD-rapport**	**AI ökar produktivitet men också stress; behov av stöd.**
K14	**Algorithmic management / AI and Autonomy**	**OECD**	**2025**	**OECD-rapport**	**Algoritmisk styrning minskar autonomi; kräver delaktighet.**

K15	**Organizations make progress adopting AI**	**AMA**	**2025**	**Företagsstudie**	**Tillit ökar från 34%→63% med utbildning & governance.**
K16	**Closing the AI trust gap**	**Workday**	**2024**	**Företagsstudie**	**Endast 52% välkomnar AI; 80% saknar riktlinjer.**
K17	**Techrapporten 2025**	**Sopra Steria**	**2025**	**Branschrapport**	**Låg tillit: 2–3% litar på etisk AI-användning.**
K18	**Mikrostörningar i arbetet**	**Vision**	**2019**	**Facklig rapport**	**Mikrostörningar från IT/AI ökar arbetstakt och belastning.**
K19	**Svenskarna och internet 2024**	**Internetstiftelsen**	**2024**	**Nationell enkät**	**En tredjedel använder AI; kompetensklyftor ökar.**
K20	**AI, robotisering och arbetsmiljön**	**Cajander et al.**	**2022**	**Forskningsrapport**	**Teknostress, mikrostörningar och ökade krav.**
K21	**Algorithmic management: Policy orientation**	**BusinessEurope**	**2023**	**Arbetsgivarrapport**	**Övervakning minskar autonomi och förtroende.**
K22	**Digitalisation and workers' wellbeing**	**EU-OSHA**	**2023**	**EU-agenturapport**	**Digital övervakning skapar psykosociala risker.**
K23	**Monitoring and surveillance**	**Eurofound**	**2022**	**EU-agenturapport**	**Övervakning skadar tillit; inkluderar TUC-data.**

K24	**Directive on improving working conditions**	**EU-kommissionen**	**2021**	**EU-lagförslag**	**Rätt att förstå och ifrågasätta AI-beslut.**
K25	**Algorithmic management: Experiences**	**FEPS Europe**	**2024**	**Tankesmedjerapport**	**Arbetstagares erfarenheter av algoritmisk arbetsledning.**
K26	**Algorithmic management in Nordic warehouses**	**Wrangborg & Thorn Jensen**	**2024**	**Forskningsrapport**	**9 av 10 utsätts för digital arbetsledning; minskad autonomi.**
K27	**EY Global AI Survey / AI-anxiety**	**EY**	**2023**	**Företagsrapport**	**Upplevd AI-oro trots nytta.**
K28	**Policy orientation and social dialogue**	**OECD & Global Deal**	**2023–2025**	**Policyramverk**	**Förklarbarhet, riskbaserad reglering, utbildning, delaktighet.**
K29	**Global AI Study**	**KPMG**	**2025**	**Företagsstudie**	**Produktivitetsvinster men stress p.g.a. bristande utbildning.**
K30	**Att digital övervakning skadar förtroendet**	**TUC**	**2020**	**Facklig rapport**	**Övervakning skadar relationer och förtroende.**

Exkluderade:

Nr	Referens (Harvard)	Huvudfokus	Skäl till exkludering
1	Parsakia, K. & Tabar, S.H.S.A. (2024). The Future of Occupational Health: Anticipating Risks in the Evolving Workplace. Journal of Foresight and Health.	Analyserar AI och automation som riskfaktorer på systemnivå inom arbetsmiljöpolitik.	Makroperspektiv; saknar fokus på individers upplevelser, motivation och psykologiska faktorer.
2	García-Madurga, M.Á., Gil-Lacruz, A.I. & Saz-Gil, I. (2024). The Role of Artificial Intelligence in Improving Workplace Well-being: A Systematic Review. Businesses (MDPI).	Systematisk genomgång av AI för effektivitet och säkerhet i organisationer.	Behandlar välmående på kollektiv nivå, ej individuella upplevelser eller motivation.

3	**Deckker, D. (2024). Artificial Intelligence and the Future of Job Security: A Narrative Review of Risks, Resilience, and Policy Responses. International Journal of Research and Innovation in Social Science.**	**Diskuterar AI:s påverkan på sysselsättning och policy.**	**Fokuserar på arbetsmarknadsstrukturer; saknar arbetstagares psykologiska reaktioner.**
4	**Santoni de Sio, F. (2024). Artificial Intelligence and the Future of Work: Mapping the Ethical Issues. The Journal of Ethics.**	**Utforskar etiska dilemman kring AI och arbetsrätt.**	**Normativ och etisk analys utan empiriskt fokus på individers upplevelser.**
5	**Tiwari, R., Babu, N.S. & Mishra, A. (2024). The Impact of Artificial Intelligence in the Workplace and its Effect on the Digital Wellbeing of Employees. IJRMSS.**	**Overgripande genomgång av digitalt välbefinnande kopplat till AI.**	**Förenklad, teknisk framställning; brist på analytiskt djup och individfokus.**

6	**Jetha, A., Bakhtari, H. & Rosella, L.C. (2023). Artificial Intelligence and the Work–Health Interface. American Journal of Industrial Medicine.**	**Identifierar forskningsluckor inom AI och hälsa.**	**Medicinskt perspektiv; ej psykosocialt eller SME-relevant.**
7	**Bal, P.M. et al. (2025). The Psychology of Automation and AI at Work: Exploring Four Fantasies. Springer.**	**Filosofisk och ledarskapsteoretisk tolkning av AI.**	**Teoretisk/metaforisk; saknar empirisk grund och SME-tillämpning.**
8	**Abdurrahim, A. (2025). The Impact of Artificial Intelligence on Employee Productivity and Performance: A Literature Review. IJAFBS.**	**Kvantitativ litteraturöversikt om AI och produktivitet.**	**Fokuserar på prestationsmått, ej välbefinnande eller arbetsupplevelse.**

9	**Burcă-Voicu, M.I., Cramarenco, R.E. & Dabija, D.C. (2023). The Impact of Artificial Intelligence on Employees' Skills and Well-being in Global Labor Markets. Oeconomia Copernicana.**	**Global översikt över AI och kompetensskiften.**	**För global och strukturell; saknar SME-kontext och individperspektiv.**