

# ”En superintelligens utan känslomässiga distraktioner”

**En studie om användandet av ChatGPT som terapeut, hur det påverkar våra informationsbeteenden och tilliten till vår omvärld**

Av: Clara Blohm

Handledare: Rikard Friberg von Sydow

Examinator: Arwid Lund

Södertörns högskola | Institutionen för historia och samtidsstudier

Kandidatuppsats 15 hp

Biblioteks- och informationsvetenskap | Höstterminen 2025

Bibliotekarieprogrammet



SÖDERTÖRNS HÖGSKOLA | STOCKHOLM  
sh.se

Södertörns högskola  
Alfred Nobels allé 7  
141 89 Huddinge

Biblioteks- och informationsvetenskap  
Institutionen för historia och samtidsstudier

© Clara Blohm

**Författare/Author**

Clara Blohm

**Svensk titel**

”En superintelligens utan känslomässiga distraktioner”: en studie om användandet av ChatGPT som terapeut, hur det påverkar våra informationsbeteenden och tilliten till vår omvärld

**Engelsk titel**

”A super intelligence with no emotional distractions”: a study about using ChatGPT as a therapist, how it affects our information behaviours and our trust to the world around us

**Handledare/Supervisor**

Rikard Friberg von Sydow

**Abstract**

In recent years, ChatGPT has taken on a social role in society and become an integral part of people's everyday lives. The launch of the service in 2022 came in the aftermath of a global pandemic, and today the service is something people turn to for everything from information to therapeutic conversations. The purpose of this study is to investigate how trust can be characterised in relation to ChatGPT as a therapist, how it affects our interpersonal relationships and our information behaviours. The empirical data is collected through digital observation of a social forum where users share their therapeutic use of ChatGPT. The results show a high level of trust in the service and the capabilities of AI. ChatGPT is perceived as a good therapist with endless patience and good listening skills, which is often contrasted with human therapists. At the same time, there are still concerns about misinformation, ingratiation, and privacy issues. The analysis is based on one of Wilson's models of information-seeking behaviour and Habermas' theory of communicative action. Based on this, it is concluded that ChatGPT's ability to provide detailed answers at any time, at a low cost and with little effort on the part of the user, strengthens people's trust in AI and makes it the obvious choice as a source of information. ChatGPT is not only praised as something other than a human being with baggage and bias, but is also attributed with a strong humanity, which is perceived as necessary to create a strong relationship with the service. The study concludes with a discussion of the scientific, societal and ethical aspects of the conclusions. This discussion emphasises that research should take into account the relationship that many people have with ChatGPT today, and the trust that comes with it, and that companies need to be more transparent in their work and understand the breadth of how their service is used.

**Sammanfattning**

ChatGPT har de senaste åren intagit en social roll i samhället och blivit en självklar del av människors vardag. Lanseringen av tjänsten 2022 kom i efterskalvet av en global pandemi och idag är tjänsten något människor vänder sig till för alltifrån information till terapeutiska samtal. Syftet med denna studie är att undersöka hur tillit och förtroende kan karakteriseras i relation till ChatGPT som terapeut, hur det påverkar vår mellanmänsklighet och våra informationsbeteenden. Den empiriska insamlingen sker via en digital observation av ett socialt forum där användare delar med sig av sin terapeutiska användning av ChatGPT. I resultatet syns ett högt förtroende för tjänsten och AI:s kompetenser. ChatGPT upplevs som en bra terapeut med ett evigt tålamod och goda lyssningsförmågor, vilket ofta sätts i direkt kontrast till mänskliga terapeuter. Samtidigt finns det fortfarande oro för misinformation, inställsamhet och sekretessfrågor. Analysen tar stöd av en av Wilsons modeller om informationssökningsbeteenden och Habermas teori om kommunikativt handlande. Utifrån detta dras slutsatsen att ChatGPT:s möjligheter att ge utförliga svar när som helst, till en liten kostnad och utan mindre ansträngning från användarens sida, gör att människors tillit till AI förstärks och att det blir det självklara valet som informationskälla. ChatGPT hyllas inte bara som något annat än en människa med bagage och förutfattade meningar, utan tillskrivs också en stark mänsklighet, vilket upplevs som nödvändigt för att skapa en stark relation med tjänsten. Studien avslutas med en diskussion om de vetenskapliga, samhällliga och etiska aspekterna av slutsatserna. I diskussionen framhålls att forskning bör beakta den relation till ChatGPT som många har idag, och det förtroende som kommer med detta, och att företag behöver bli mer transparenta i sitt arbete och förstå bredden av hur deras tjänst används.

**Keywords**

Artificial intelligence, ChatGPT, therapy, mental health, trust, information

**Ämnesord**

Artificiell intelligens, ChatGPT, terapi, psykisk hälsa, tillit, förtroende, information

## Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Introduktion.....	1
1.1.1 Bakgrund.....	2
1.2 Problemdiskussion.....	4
1.3 Syfte och frågeställningar.....	7
1.4 Avgränsningar.....	7
1.5 Begreppsdefinitioner.....	8
1.5.1 Tillit och förtroende.....	8
1.5.2 Artificiell intelligens.....	8
1.5.3 Prompts.....	8
1.5.4 Sounding board.....	9
1.5.5 Trauma dumping.....	9
1.5.6 Informationsbegrepp.....	9
1.6 Disposition.....	10
2. Tidigare forskning.....	11
2.1 Vardagliga informationsbeteenden.....	11
2.2 AI-forskning.....	13
2.2.1 AI som terapeutiskt hjälpmedel.....	14
3. Teori.....	15
3.1 Teoretiskt ramverk.....	15
3.2 Teoretiska verktyg.....	16
3.2.1 Wilson och informationssökningsbeteenden.....	17
3.2.2 Habermas och kommunikativt handlande.....	18
4. Metod.....	21
4.1 Insamlingsmetod.....	21
4.1.1 Pilotstudie.....	22
4.1.2 Insamling.....	23
4.2 Presentation av data.....	24
4.3 Analysmetod.....	25
4.3.1 Modell om informationssökningsbeteende.....	26
4.3.2 Teori om kommunikativt handlande.....	26
5. Resultat.....	27
5.1 Tillit och förtroende.....	27
5.2 Påverkan på det mellanmänniska.....	29
5.3 Påverkan på informationssökningsbeteenden.....	31
5.4 ChatGPT som samtalspartner.....	32
6. Analys.....	34
6.1 Informationssökning och det mellanmänniska.....	34
6.2 Inställsamhet och rationalitet.....	36

7. Diskussion och slutsatser.....	39
7.1 Diskussion.....	39
7.2 Slutsatser.....	41
7.3 Metodkritik.....	43
7.4 Vidare forskning.....	44
8. Käll- och litteraturförteckning.....	45
8.1 Källförteckning.....	45
8.2 Litteraturförteckning.....	45
Bilaga 1: Sökmatrix.....	51

# 1. Inledning

## 1.1 Introduktion

I augusti 2025 kunde bland annat BBC News rapportera om att föräldrarna till en 16-årig pojke som tagit sitt liv tidigare under året stämmer företaget OpenAI på grund av att deras tjänst ChatGPT ska ha uppmuntrat hans suicidala tankar. Enligt chattregister ska han till exempel ha delat bilder på sitt självska debeteende och ChatGPT ska ha registrerat det som en nödsituation men ändå fortsatt att interagera utan vidare konsekvenser (Yousif 2025). Denna tragiska händelse ingår i en diskussion som blossat upp om människors AI-användning, specifikt i en rådgivande funktion. Främst handlar det om just ChatGPT, en chatbot utvecklad av företaget OpenAI som lanserades i november 2022 och som man kan ha en människolik konversation med: det går att ställa frågor och få svar inom sekunder (Rudolph, Tan & Tan 2023, s. 344). Sedan lanseringen har användningen ökat och ”att fråga ChatGPT” har blivit en del av människors vardag. I en rapport från 2025 beskriver OpenAI själva hur frågorna, *prompts*, har ökat överlag, framförallt frågor med privata syften som gått upp 70 procent det senaste året, där de jämför siffror från juni 2024 och juni 2025 (Chatterji et al. 2025, s. 2).

ChatGPT har skapat en ny dimension av vilken roll AI har i samhället, från att kunna utföra vissa uppgifter till att inneha en social funktion (Noh, Rim & Lee 2025, s. 2). Samtidigt fortsätter det att rapporteras om brister och fel i den givna informationen. Det kan bero på att informationen den är tränad på är felaktig eller utdaterad eller att applikationen gjort felaktiga tolkningar (Chi & Winslet Ting 2025, s. 13). Idag vill människor inte enbart ha svar på vissa funderingar utan få hjälp med att strukturera sina liv, lösa sina relationsbråk och dela med sig av sina inre tankar. Möjligheten att få snabba svar för ingen, eller en liten, kostnad och som är tillgängliga i ens ficka, gör att många bestämmer sig för att vända sig dit. Tillgång till exempelvis en psykolog kan vara begränsad på grund av vissa barriärer, som stigma och kostnad. Därmed kan tjänster som ChatGPT ses som en brygga för att ge stöd till dem som behöver det, genom att kunna konversera på ett effektivt och människolikt sätt. Dock kvarstår de nämnda problemen om faktafel i applikationen. Andra aspekter är överdriven inställsamhet samt frågor om etik och integritet, vilket påverkar den terapeutiska relationen (Alanezi et al. 2024, s. 463).

En viktig aspekt i relation till ens egen hälsa och känslig information är frågan om tillit och förtroende. *Tillit* och *förtroende* är liknande begrepp, ofta översatt från engelskans *trust*, och många använder sig av begreppen som synonymer. Dock går det att urskilja en viss

skillnad: tillit kan ses som en inställning till världen runt omkring en, att man har tillit till samhället och världen i stort. Förtroende riktar mer in sig på specifika aktörer och det förtroende man har för dem, en övertygelse att den eller de vill utföra en positiv handling och göra en gott (Näslund 2018). Båda dessa begrepp är viktiga i relation till användningen av ChatGPT, speciellt i ett rådgivande syfte. För att kunna dela med sig av sina problem och inre tankar krävs det en hög nivå av förtroende för tjänsten men även en tillit till sin omvärld. Man behöver tro på tjänstens förmåga att kunna ta sig an problem, samtidigt som man är medveten om riskerna som kan uppstå. Företagen behöver även å sin sida visa en vilja att utvecklas och justera tjänsten utifrån sina användares behov (Choudhury & Samszare 2023, s. 3).

Inom informationsvetenskap är forskningen om människors informationsbeteenden (IB) ett viktigt fält. IB kan ses som ett paraplybegrepp som tar in hur människor söker och upptäcker information. Underbegrepp är exempelvis informationssökning, informationsbehov och att dela, skapa och möta information (Case & Given 2023, s. 3f). Från 1995 har forskning om vardagligt informationsbeteende blivit vanligare, som Reijo Savolainens artikel från samma år och begreppet *everyday life information seeking* (ELIS) kan ses vara ett startskott till (Case & Given 2023, s. 33). IB och dess underbegrepp har genom åren kritiserats och utvecklats från olika perspektiv. Exempelvis anser vissa att begrepp som sökning och behov är alltför snäva och efterlyser ett större, holistiskt perspektiv kring vad det innebär att interagera med information. Några av dessa perspektiv är en del av utgångspunkten i denna studie: att förstå hur och varför vi söker information är en viktig aspekt när man diskuterar ny teknologi och nya informationskällor som tar plats i vår vardag. Introduceringen av generativ AI i människors vardag och det ökande användandet av ChatGPT har förändrat människors informationsbeteenden. Idag är ChatGPT en tjänst många vänder sig till för alla slags behov, däribland terapeutiska samtal. Denna uppsats undersöker användandet av ChatGPT som hjälp för psykisk hälsa och vilka aspekter i livet som påverkar beslutet att vända sig dit. I fokus står begreppen tillit och förtroende och hur det karakteriseras i mötet med en chatbot samt hur det kan påverka synen på det mellanmännliga.

### **1.1.1 Bakgrund**

Artificiell intelligens (AI) är i sig inte ett nytt fenomen. Redan under 1950-talet myntades begreppet av en grupp forskare, däribland matematikern och professorn John McCarthy, vid Dartmouth College i New Hampshire, USA. Forskarna hade samlats för att diskutera möjligheten för maskiner att kunna anamma mänsklig intelligens och fatta beslut därefter. Deras tanke och förhoppning var att ta mänskliga resonemang, rekonstruera dem med

matematiska tekniker och då kunna lösa problem med hjälp av algoritmer. Vad som har skett i nutid och gjort att diskursen blivit mer aktuell är den mer reflexiva och kritiska förståelsen av AI och framförallt dess påverkan på samhället och människor (Verdegem 2021, s. 3). Det finns olika mål och perspektiv med AI, där ett perspektiv riktar in sig mer på möjligheten att tänka och agera som människor medan det andra fokuserar på AI och rationalitet. Det förstnämnda kan kopplas ihop med samhällsvetenskapen och analyser av mänskligt beteende, medan det andra till större del hör ihop med matematik och teknik. För att AI ska ses som intelligent och människolik kan det hävdas att det behöver kunna hantera vissa förmågor, däribland att kommunicera med ett naturligt språk, lagra det den tar in och sedan kunna använda den lagrade informationen för att uttrycka sig och komma fram till nya slutsatser (Verdegem 2021, s. 3f).

OpenAI är ett forskningslaboratorium för AI som startades i mitten av 2010-talet i San Francisco, USA. Målet för företaget har varit att skapa en AI som gynnar mänskligheten i stort, att bygga en *artificial general intelligence* (AGI) som ska kunna ha ett eget genererande intellekt och kunna utföra alla slags uppgifter som människor kan (Rudolph, Tan & Tan 2023, s. 343). Under 2020 lanserade OpenAI *Generative Pre-Trained Transformer* (GPT-3), en artificiell språkmodell som är tränad på miljarder ord och den största modellen hittills. Den har möjlighet att lära sig utifrån vilken text som helst och sedan generera ny text utan vidare träning, däribland bygga ett narrativ, översätta mellan olika språk och skriva kod. I november 2022 lanserades vidare chatboten *ChatGPT*, byggd på GPT-3. Tanken är att man som användare ska kunna ha en människolik konversation med tjänsten. På bara sekunder ska den inte enbart svara på frågor utan även ge information och råd. Tjänsten fick snabbt stor uppmärksamhet, både för att den kunde ge informationsrika svar inom olika kunskapsområden men även för att man som privatperson lätt kunde få tillgång till tjänsten (Rudolph et al. 2023, s. 344f). GPT-3 lade en bra grund för kunskapsförmedling och konversationsmöjligheter, och tjänsten har sedan utvecklats med vidare versioner som GPT-3.5 och GPT-4. De senare versionerna har utvecklat förmågan att förstå kontext och relevans, speciellt kring informationshämtning men även när det gäller att generera ny information (Huang & Huang 2024, s. 31). Det finns olika typer av informationsinhämtning med generativ AI, där man kan se en utveckling av sökningar relaterade till konversationer, både utifrån ett mer uppgiftsorienterat sätt och mer öppna och interaktiva sätt. Argumentet är att tjänster som ChatGPT har förståelse för kontext, behov och att de inte enbart är funktionella utan även har en viss emotionell intelligens (Huang & Huang 2024, s. 36).

När ChatGPT lanseras 2022 är det i en värld där ensamhet både ökar och är en stor

del av den allmänna debatten. Enligt en undersökning gjord 2023 på mer än 140 länder av statistikbyrån Gallup uppger nästan en av fyra människor i världen att de känner sig ganska eller väldigt ensamma i sitt liv (Maese 2023). Även om en ökning av ensamhet hade diskuterats under många år skedde det något signifikant i och med covid-19-pandemin som bröt ut internationellt 2020 och de nedstängningar som följde därefter. Social distansering, isolering och karantän har ökat känslan av ensamhet och framförallt påverkat människor som redan innan levde ett isolerat liv. Teknologin och de digitala gemenskaperna sågs därför öka kraftigt under denna tid, där allt från arbete, läkarbesök och vänskapsband formades och skedde online (Shah et al. 2020). Samtidigt menar Världshälsoorganisationen (WHO) att enbart 2 procent av länders samlade hälsobudget går till att investera i psykisk hälsa, en siffra som har stått still sedan 2017, under tiden som över en miljard människor i världen lever med psykisk ohälsa (WHO 2025). Människor har ett starkt behov av att kunna vända sig någonstans, och i allt större utsträckning sker detta till en tjänst som ChatGPT. Hit kan man vända sig dygnet runt och den är tillgänglig från ens hem eller ens telefon till en liten eller ingen kostnad, speciellt i jämförelse med att anlita en psykolog. Detta gör att människor vänder sig till AI i en tid av kris.

## **1.2 Problemdiskussion**

Den ökade användningen av generativ AI i vardagen har både öppnat upp en ny roll för AI i samhället och lett till ny forskning och nya diskussioner. Som beskrivet i bakgrunden fick ChatGPT stor uppmärksamhet efter lansering, speciellt för möjligheten att ge snabba och informationsrika svar. Idag kan människor fråga ChatGPT om information istället för att använda andra sökoperatörer, eftersom det anses spara tid, är enkelt att använda och ger mer utförliga och direkta svar (Menon & Shilpa 2023, s. 8f). Dock fortsätter ChatGPT att ha begränsningar i kvalitet och noggrannhet, vilket kan leda till ofullständiga eller vinklade svar. Menon & Shilpa (2023, s. 9) beskriver i sin studie om intentionen att använda ChatGPT att några av respondenterna uttrycker bekymmer angående noggrannheten, men att det inte har med exempelvis ansträngning att göra. Många är, trots vissa invändningar, positiva till tidsaspekten och enkelheten och fortsätter att vända sig dit.

En utökad AI-användning förändrar flera olika områden och samhället i stort. Thurzo (2025, s. 243) beskriver hur AI har förändrat sjukvården och utbildning inom medicin. AI har för studenter gått från att vara enbart något som genererar innehåll till att bli en samarbetspartner, med personaliserat lärande och möjlighet att ge direkt konstruktiv kritik. Denna utveckling resulterar i att utbildning och lärarens roll behöver omdefinieras. Thurzo

(2025, s. 243f) ställer sig frågan om detta leder till att man förlitar sig på tjänsten ohälsosamt mycket, och om det förändrar och minskar det kritiska tänkandet. Även Tlili et al. (2023) skriver om fördelar och nackdelar med ChatGPT, här i relation till utbildningsväsendet i stort. De diskuterar hur användandet av ChatGPT leder till ett behov av att förändra utbildning och hur man lär ut kunskap. Deras utgångspunkt är att ChatGPT:s intelligens kan användas men att det är viktigt att försäkra sig om att artificiell och mänsklig intelligens kombineras och att man inte förlitar sig helt på det artificiella. De understryker, även om de flesta av deras respondenter är nöjda med ChatGPT:s språk och svar, att det förekommer missledande och felaktig information, vilket kan skada människor. Speciellt de som inte är insatta i tjänsten och som använder den mer lättvindigt och utan ett större kritiskt tänkande (Tlili et al. 2023, s. 18, s. 21). Detta är väldigt relevant när det kommer till det vardagliga användandet av AI och de psykologiska effekterna av en ökad tillit till artificiell intelligens. Noh, Rim & Lee (2025, s. 2) beskriver vikten av att förstå de psykologiska mekanismerna som ligger bakom AI och dess sociala roll. Exempelvis behöver AI uppvisa mänskliga kvalitéer som empati för att kunna förbättra kommunikationen och utveckla en tillit bland användarna. Tillit är en viktig del av hur användarna ser på AI och dess användningsområden, i allt från att betala via telefonen, söka information och använda sig av terapi online (Noh, Rim & Lee 2025, s. 6). Resultaten visar att om AI kan få människor att tro att den innehar värme och empati ökar det en acceptans och därefter en tillit till AI:s sociala kompetenser (ibid., s. 12).

I relation till dessa exempel från olika områden är frågan om kritiskt tänkande och information relevant. När det kommer till kritiskt tänkande handlar det ofta inte om själva tänkandet i sig, utan vad för slags resultat tänkandet ger. Detta kan dock ses som en idealiserad definition som i sig utgår från att alla redan har verktyg och metoder för att utöva kritiskt tänkande, vilket inte alltid är fallet (Sporrong 2016, s. 18f, s. 22). Medie- och informationskunnighet (MIK) är ett fält inom informationsvetenskap som handlar just om att ha verktyg för att kunna fastställa trovärdighet i information. Denna kunnighet hjälper en att bli bättre informerad och därmed främja demokratin (Haider & Sundin 2022a, s. 1176f). MIK är ett omfattande begrepp och täcker flera digitala tjänster, såsom sökmotorer, sociala medier och andra plattformar som från början ansågs driva demokratin framåt men idag även ses som hot mot demokratin (Haider & Sundin 2022b, s. 11). Tidigare har informationskällorna i stort legat hos offentliga institutioner, vilket har förändrats och finns nu hos företag och deras plattformar. Detta påverkar informationen, hur den distribueras och vilka slags normer och värderingar som etableras. Det sker även ett skifte i relationen med informationssökare, och plattformarna försöker därmed bygga upp sin roll och sitt förtroende i samhället (Haider &

Sundin 2022b, s. 27f). Tillit är en viktig pelare i samhället och brist på tillit kan ha farliga konsekvenser. Det gör att den inte enbart är viktig utan också är sårbar eftersom den är lätt att förlora men svår att nå tillbaka till (Bok 1978; se Trägårdh 2012, s. 123).

Ytterligare en aspekt inom informationsvetenskapen är IB-forskning. Begreppet började dyka upp mer inom forskningen under 1960-talet. Först inom formella informationssystem som människor ingick i via arbete eller politiskt engagemang och för att sedan skifta till mer informella informationssystem i människors vardag. Från att lägga fokus på människors behov och hur de använder sig av informationen började man även ta in ett mer holistiskt perspektiv, vilket innebär att bland annat sociokulturella och ekonomiska aspekter anses påverka informationsbeteenden (Case & Given 2023, s. 27f, s. 33). Inom IB-forskningen har informationsbehov ofta diskuterats. Informationsbehov beskrivs som en anledning till informationssökningen, det vill säga vad som driver människor att söka information. Men det har även diskuterats vad begreppet behov faktiskt innehåller och hur det kan urskiljas från efterfrågan (Case & Given 2023, s. 52f). Wilson (2006, s. 661) ser kritiskt på begreppet behov, inte bara för att det är otydligt utan också för att det är svårt att använda och förstå vad det innebär. Han föreslår istället *information seeking behaviour*, vilket är det som kommer ur behov, roll, miljö och barriärer som personen har för att kunna och vilja söka information (Wilson 2006, s. 663). Istället för att tala om informationsbehov bör vi istället prata om: "information seeking towards the satisfaction of needs" (Wilson 2006, s. 664). Ny teknologisk utveckling, med exempelvis AI, gör att forskning om informationsbeteenden behöver förändras och uppdateras.

ChatGPT:s sociala roll förändrar människors syn på AI:s kompetenser och människorna runt omkring dem. ChatGPT fortsätter att utveckla mänskliga kvalitéer och tillit från användarnas sida, vilket gör att den alltmer ses som en garanterad informationskälla och en tjänst som kan svara direkt på människors behov. Men samtidigt som tjänsten erbjuder fysisk, psykisk och ekonomisk tillgänglighet fortsätter det att rapporteras om brister och fel i ChatGPT:s information, samt om en programmerad inställsamhet, vilket kan få allvarliga konsekvenser när det kommer till att upprätta en relation med tjänsten och använda den som terapeut. För att någon ska kunna upprätta denna relation och dela med sig av sitt liv och sina problem, krävs det en nivå av tillit till och förtroende för tjänsten i sig, men även till vad den kan erbjuda ens liv och välmående. Problemet kring denna snabba tekniska utveckling kretsar därmed kring förtroendet för ChatGPT: samtidigt som tilliten till tjänsten ökar innebär det också risker. Ökad användning, större tillit och medföljande risker gör att fenomenet blir en viktig fråga för samhället och vetenskapen. Denna studie vill därför undersöka hur

förtroendet för ChatGPT kan karakteriseras, och hur tjänsten upplevs när det gäller att upprätthålla förtroendet. ChatGPT är idag många primära, ibland enda, informationskälla, men vad händer med det mellanmännsliga och vår tillit till omvärlden när människor börjar väljas bort till förmån för en chatbot?

### **1.3 Syfte och frågeställningar**

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur användare i ett socialt forum karakteriserar tillit och förtroende i relation till ett terapeutiskt användande av ChatGPT för deras egen psykiska hälsa, och hur attityder till digitala tjänster kan skilja sig från attityder till en mänsklig rådgivare. Resultaten belyses därefter utifrån en av Wilsons modeller om informationssökningsbeteenden samt Habermas teori om kommunikativt handlande.

#### Frågeställningar

1. Hur karakteriseras förtroendet till ChatGPT?
2. Hur beskrivs tilliten till ChatGPT i jämförelse med mänskliga terapeuter i det sociala forumet?
3. Hur kan tillit förstås i relation till informationssökningsbeteenden och teori om kommunikativt handlande?

### **1.4 Avgränsningar**

Vissa avgränsningar har behövt upprättas för att kunna utföra studien under det givna tidsspannet. Ett val som har gjorts är att helt rikta in sig på tjänsten ChatGPT bland de generativa AI-tjänsterna. Detta gjordes på grund av storleken av tjänsten och det utbredda användandet av den. Inom forskning och i det valda sociala forumet nämns ibland andra tjänster, men inte tillräckligt för att kunna identifiera ett återkommande mönster, vilket det gjorde med ChatGPT. Ett annat val var att rikta in sig på psykisk hälsa och ett terapeutiskt användande av tjänsten istället för en mer allmän rådgivande funktion. Detta gjordes för att kunna precisera studiens syfte och frågeställningar, för att lättare kunna identifiera teman i empirin och för att denna typ av användande har koppling till begrepp som tillit.

När det kommer till det valda sociala forumet utfördes det först en pilotstudie på två forum. Därefter valdes Reddit där empirin samlades in från sex trådar publicerade under 2025. I dessa trådar var det möjligt att se återkommande teman. Även om användarna på Reddit är anonyma och även om det är ett internationellt forum, är majoriteten av användarna amerikaner. Denna avgränsning rättfärdigas genom forumets storlek och möjligheten att få

flera perspektiv, samt att det är ett forum som används världen över och därmed är en plats dit människor vänder sig. Pilotstudien, som inkluderar ett svenskt forum, samt nyheter och rapporter visar dock att användandet och åsikterna liknar varandra internationellt.

Avgränsningen till 2025 gjordes för att det fanns tillräckligt mycket från detta år, och för att betona den nutida relevansen.

## **1.5 Begreppsdefinitioner**

Här definieras relevanta begrepp som återkommer under uppsatsens gång. Vissa av begreppen används på det valda sociala forumet. Dessa är inte översatta till svenska på grund av de anses vara vedertagna i ett socialt internetpråk även i svenskan och kan då riskera att förlora mening vid en översättning.

### **1.5.1 Tillit och förtroende**

Tillit och förtroende är närliggande begrepp men har en viss skillnad. Tillit kan beskrivas som ett större begrepp, en inställning till samhället och världen runt omkring en, en övertygelse om att världen vill en gott. Förtroende riktar sig mer mot att tro att någon inte ljuger för en, att en person, en applikation eller ett företag vill utföra en positiv handling (NE.se Svensk Ordbok; Näslund 2018).

### **1.5.2 Artificiell intelligens**

Enligt Nationalencyklopedin kan artificiell intelligens definieras som datorprogram som har möjlighet att efterlikna mänsklig intelligens och andra kognitiva funktioner. AI ska kunna programmeras för att kunna lösa problem själv, dra slutsatser och planera, men även för att utföra en specifik uppgift. Det finns en skillnad mellan artificiell intelligens (AI) och artificiell generell intelligens (AGI), där AGI ofta benämns som stark AI och ska kunna utföra saker lika bra eller ännu bättre än människan, vilket även inkluderar att förstå, konversera och resonera (NE.se Uppslagsverk).

### **1.5.3 Prompts**

En prompt är en del av *prompt engineering* och står för de instruktioner man matar AI med för att få bättre effekt och resultat. Prompts är ofta text i naturligt språk som säger hur eller vad en AI ska utföra. När det kommer till ChatGPT handlar det om de frågor och instruktioner som man som användare skriver för att få råd och information. Hur man bygger

upp sin prompt anses vara viktigt för att kunna få ett visst resultat eller få ut mer av AI (Genkina 2024).

#### **1.5.4 Sounding board**

Ett *sounding board* är en person eller en grupp som man kan använda för att testa tankar och idéer på för att se om idéerna fungerar eller om de tycker om det (Cambridge Dictionary). Det kan även beskrivas som en god lyssnare, som man kan lyfta sina tankar med och som kommer med instick när det behövs (Urban Dictionary). Det finns en bild av att ett sounding board aldrig tröttnar på att få tankar och idéer kastade på sig utan finns där för att stötta, ofta liknat vid en familjemedlem eller nära vän. En svensk översättning kan vara *bollplank*, men på internet används det engelska begreppet internationellt.

#### **1.5.5 Trauma dumping**

*Trauma dumping* är en term som uppkommit det senaste decenniet främst på sociala medier. Det blev ett mer vedertaget begrepp under 2020, framförallt på TikTok där många lägger upp videor där de diskuterar sina liv och trauman. Trauma dumping beskrivs ofta som att man delar med sig av en traumatisk upplevelse väldigt ingående utan att fråga om lov eller veta om lyssnaren har möjlighet att integrera med informationen, som exempelvis i en opassande tid. Vissa menar att man med trauma dumping kan överföra sin traumatiska upplevelse till någon annan, *secondary trauma* (Colombo 2021).

#### **1.5.6 Informationsbegrepp**

Från informationsvetenskapen används främst dessa begrepp: *informationssökning* som syftar på medveten uppsökning av information för att utvidga kunskap, och *informationsbehov* som handlar om när ens egen kunskap inte räcker till och man behöver ytterligare information för att nå mål och tillfredsställa behov. *Informationsbeteenden* är ett paraplybegrepp som tar in både sökning och behov samt ytterligare faktorer. Det inkluderar även exempelvis oavsiktliga möten med information eller undvikande av information (Case & Given 2023, s. 21).

*Informationssökningsbeteenden* är ett begrepp som Wilson använder och menar är mer utförligt än begreppet informationsbehov. Enligt Wilson är det ens beteenden kring sökningen som påverkas av ens behov och inte själva behoven som styr sökningen (Wilson 2006, s. 662, s. 664). Dessa begrepp förklaras i mer detalj under studiens gång.

## **1.6 Disposition**

Här ovan har studien och dess relevans introducerats och definierats utifrån en bakgrundsbeskrivning av ämnet samt en problemdiskussion. Uppsatsens syfte och frågeställningar har konkretiserats. Därefter har uppsatsens avgränsningar och relevanta begrepp definierats. I kapitel 2 kommer tidigare forskning att presenteras med koppling till informationsvetenskap och AI-forskning. I kapitel 3 redovisas det teoretiska ramverket och de valda teoretiska verktygen. Detta lägger grunden för den efterföljande analysen av det empiriska materialet. I kapitel 4 presenteras de valda metoderna: först insamlingsmetoden, inklusive pilotstudien, och sedan den valda analysmetoden och hur de teoretiska verktygen kommer att användas. I kapitel 5 redovisas det insamlade empiriska materialet tematiskt i ett resultatkapitel uppdelat utifrån identifierade teman. I kapitel 6 analyseras denna empiri utifrån de teoretiska verktygen. I kapitel 7 diskuteras uppsatsen, vald metod och vetenskapliga, samhällliga och etiska aspekter, och avslutningsvis beskrivs möjligheter till vidare forskning. Till sist redovisas käll- och litteraturförteckning samt sökmatrix (bilaga 1).

## 2. Tidigare forskning

I detta kapitel presenteras tidigare forskning relaterad till informationsvetenskap samt AI-forskning. Först presenteras forskning om informationsbeteenden, med fokus på det vardagliga perspektivet. Därefter presenteras forskning om AI och ChatGPT som först beskrivs i större drag, och i ett underkapitel beskrivs forskning om användning av generativ AI som ett terapeutiskt hjälpmedel.

### 2.1 Vardagliga informationsbeteenden

Forskning om information kopplat till mänskliga beteenden har en lång historia inom informationsvetenskapen och kan dateras till 1800-talet. Det var dock under 1900-talets första decennier som forskningen om beteenden tog fart, från början främst med fokus på fysiska artefakter och informationskanaler. Case & Given (2023) beskriver hur det genom åren skett fokusförflyttningar inom forskningen, från den mer systemcentrerade till den mer användarcentrerade. De som studerats har ofta tillhört olika yrken eller olika politiska grupperingar, och informationen den som leder till större samhällsförändringar. Under 1950- och 1960-talet expanderade forskningen om användarna själva, och förutom en temporär minskning under 1980-talet har forskningen fortsatt att växa tills idag (Case & Given 2023). När det handlar om informationsbehov beskriver Case & Given (2023) det som ett syfte bakom informationssökning, det vill säga det som driver människor att söka information. Dock, menar de, att man bör vara försiktig med att enbart peka ut behov som drivkrafter till agerande, och det är därför viktigt att identifiera relationen mellan våra grundläggande behov och vad vi gör av dem. Genom åren har begreppet behov kritiserats, ofta för att det är oklart vad det egentligen är, men även för att olika slags behov ofta går in i varandra och ett beteende blir därför svårt att förklara (Wilson 2006).

Att studera informationsbeteenden som kan leda till samhällelig förändring är väsentligt inom forskningen, men det betyder inte att forskning om mindre och mer personliga förändringar är mindre angelägna. Studier om den enskilda människans behov blev vanligare under 1990-talet, där man analyserade hur människor mötte, sökte och även undvek information i sin vardag (Case & Given 2023). Bidragande till forskningen om vardagens informationsbeteenden är bland annat Savolainen (1995) vars begrepp och artikel om *everyday life information seeking* (ELIS) anses vara banbrytande. Savolainen argumenterar för att informationssökning som inte är jobbrelaterad borde få samma slags

uppmärksamhet som den jobbrelaterade. ELIS är ett sätt att legitimera fritidskontexten och dess påverkan på informationssökning. Hur människor rör sig i världen och söker information påverkas av värderingar, attityder och sätt att leva, som i sin tur påverkar val av informationskällor i olika situationer (Savolainen 1995). ELIS har sedan 1995 cementerat sin plats inom forskningen och bidragit till flera modeller kring informationssökning och -beteenden, men begreppet har även utvecklats och kritiserats. McKenzie (2002) beskriver hur modeller med ELIS som grund fokuserar på den aktiva informationssökningen i vardagslivet men samtidigt missar det passiva eller slumpartade. McKenzie (2002) anser att modellerna fortfarande fokuserar på människan i roller som student eller arbetstagare, och ofta på en del i livet istället för att inta ett holistiskt perspektiv och se hur olika aspekter av informationsbeteenden hänger samman. Med tanke på ämnet för denna studie, terapeutisk användning av ChatGPT, blir det motiverat att ta hänsyn till både ett holistiskt perspektiv och till slumpmässig informationssökning.

Savolainen (2023) har också utvecklat sin artikel från 1995 i och med att kontexterna för vardagliga informationsbeteenden har förändrats. Han tar upp en kritik mot att han då gjorde en tydlig åtskillnad mellan arbete och fritid, även om Savolainen själv menar att han 1995 betonade att det inte bör upprättas en klar skiljelinje mellan dessa båda kontexter. Åtskillnaden har, särskilt kritiserats med tanke på det ökade användandet av mobiltelefoner och andra tekniska hjälpmedel, där arbets- och fritidssysslor kan ses som ännu mer sammanflätade. Sundin et al. (2017) beskriver hur internet och sociala medier även har suddat ut linjerna mellan formella och informella informationssystem. Att söka information är nu konstant tillgängligt för människor och har gjort att informationssystem blivit en del av vardagen på ett nytt sätt. Sundin et al. (2017) diskuterar även hur internet och sökmotorer är uppbyggda på algoritmer, vilket gör att den passiva och oförutsedda informationssökningen som McKenzie (2002) skriver om behöver ses ur ett nytt perspektiv. Det vi råkar stöta på online är inte detsamma som att stöta på något av misstag i verkligheten. Det är nämligen uppbyggt på algoritmer och presenteras för oss beroende på vad vi tidigare har sökt på eller var vi befinner oss. Det här förändrar hur vi möter och tar oss an information och är relevant i relation till användandet av ChatGPT, som lätt kan förändras i och med specifika frågeställningar eller uppmaningar. Detta kommer att framgå av uppsatsens resultat.

## 2.2 AI-forskning

Som beskrivet i studiens bakgrund är forskning om artificiell intelligens (AI) inte något nytt men har som all forskning utvecklats i och med de förändringar som sker. AI-forskning är dessutom inte begränsat till ett forskningsfält, utan återfinns i ett flertal områden, varav medicin, datavetenskap och pedagogik har varit tre stora fält genom åren. Vid en sökning på AI i de tvärvetenskapliga databaserna *Web of Science* och *Scopus* får man en träfflista på hundratusentals resultat, främst inom de nämnda områdena, och bidragen har blivit betydligt fler de senaste fem åren. Vetenskapliga tidskrifter som ägnas helt åt AI-forskning har också dykt upp, exempelvis *Journal of Artificial Intelligence Research* och *AI*. Den ökade vardagsanvändningen av generativa AI-tjänster som ChatGPT har också aktualiserat viljan av att förstå vad AI är och hur den kan användas, exempelvis för psykisk hälsa (Noh, Rim & Lee 2025; Menon & Shilpa 2023; Chung et al. 2025). Verdegem (2021) beskriver hur utvecklingen av AI och den nya förståelsen av dess reflexiva förmågor har gjort att det dykt upp ett nytt kritiskt perspektiv i forskningen om hur denna teknik påverkar människors liv. Fokus har skiftat från vad AI kan göra för oss till vad AI kan göra mot oss samt vad den har för möjligheter att påverka vad vi gör mot varandra.

Den nya generativa, och reflexiva, förmågan hos AI har förändrat flera vetenskapliga fält. Thurzo (2025) beskriver hur det har bidragit till nya verktyg inom det medicinska utbildningsväsendet, med möjligheter till nya simuleringar, lärande och feedback, något som kan utveckla både forskandet och lärandet. Dock höjs även oroliga röster som frågar sig om vi förlitar oss för mycket på AI:s förmåga och vad det gör med ansvar, vilket gäller för olika typer av discipliner (Thurzo 2025; Tlili et al. 2023; Rudolf, Tan & Tan 2023; Shahzad, Xu & Javed 2024). Large language models (LLMs) och generativ AI har möjlighet till självförbättring eftersom de leder resonemang och löser problem samtidigt. Tlili et al. (2023) beskriver hur tjänster som ChatGPT används inom utbildning och hur det kan ses som något som ger både studenter och lärare ny kunskap och därmed nya möjligheter till lärande. Samtidigt uttrycker många också en oro angående den snabba utvecklingen inom generativ AI och vad den innebär för framtiden. En ytterligare aspekt av AI-forskningen som blivit relevant i och med den ökade användningen är frågan om etik, och möjligheten till etisk AI. Inom utbildning beskriver Tlili et al. (2023) att flera av deras respondenter är oroliga angående plagiat och möjliga brister i informationen, samt vad som händer med den privata information som matas in. Detta beskriver även Oberoi, Singh & Chakraborty (2025) i en diskussion om att skapa etiska AI-tjänster, där de menar att AI är på väg att helt integreras i

våra liv och att vi därför måste ta hänsyn till de etiska aspekterna. De diskuterar vikten av att ha riktlinjer och en öppenhet i byggandet av AI-tjänster för att göra det etiskt hållbart, vilket kräver en utveckling av de tjänster vi ser idag.

### **2.2.1 AI som terapeutiskt hjälpmedel**

När det gäller generativ AI och dess etiska aspekter har forskare börjat studera användningen av tjänsterna i ett terapeutiskt syfte. Hatch et al. (2025) beskriver hur människor har haft svårt att upptäcka en skillnad mellan mänskliga och maskingenererade svar. ELIZA var en av de första chatbotar som skapades för att kunna utföra terapeutiska tjänster: människor skulle kunna uttrycka sina problem för ELIZA, som var programmerad för att uttrycka förståelse och lyssna på dem. Forskarna uttryckte redan i mitten av 1900-talet hur enkelt det var att ge intryck av förståelse, och det har enbart blivit enklare idag i och med utvecklingen av generativ AI. Med ELIZA som utgångspunkt undersöker Hatch et al. (2025) genererade svar från ChatGPT inom ramen för parterapi, som blandas med råd från mänskliga terapeuter. I resultaten blir det synligt att uppfattningen av ChatGPT:s språk är mätbart med mänskliga paraterapeuter, och många har svårt att veta vilka råd som kommer från vem, samt att ChatGPT generellt har mer positivitet i sina svar.

Även Alanezi (2024) och Chung et al. (2025) diskuterar hur ChatGPT används för terapi och människors psykiska hälsa. De beskriver hur terapi och hjälp för psykisk hälsa är något som behövs världen över och att det är en viktig aspekt för människors hälsa i stort. Som Alanezi (2024) betonar ingår det också i FN:s hållbarhetsmål. De konstaterar dock att en väldigt liten procent av hälsoforskningen går till just detta område, och att sociala och ekonomiska praktiker i samhället har försvårat möjligheten till hjälp. När tjänster som ChatGPT kan leverera effektiv och utförlig hjälp vänder sig användare därför naturligt till dem. Chung et al. (2025) beskriver även de svagheter som finns hos dessa tjänster, framförallt beroende på hur kommunikationen ser ut. Det handlar särskilt om att generativ AI saknar den fysiska aspekten, vilket försvagar dess möjligheter till emotionell kontakt. Dock visar forskning att användare har ett högt förtroende för ChatGPT, och även om människor är medvetna om riskerna väger tjänstens effektiva stöd ofta tyngre. Choudhury & Shamszare (2023) och Noh, Rim & Lee (2025) har forskat om människors attityd till och förtroende för ChatGPT. Båda forskargrupperna ser att människors tillit ökar på grund av att tjänsten är enkel att använda, presterar snabbt och är lättillgänglig. Flera av deras respondenter uttrycker visserligen oro, exempelvis angående etiska aspekter, men potentialen i form av vilken hjälp man kan få gör ofta att tjänsten i slutändan ses ur ett positivt ljus.

## 3. Teori

Här nedan presenteras studiens teoretiska utgångspunkt. Först det teoretiska ramverket, medie- och informationskunnighet (MIK) och dess koppling till begreppen tillit och förtroende. Sedan de teoretiska verktyg som kommer att tillämpas i analysen, Wilsons modell för informationssökningsbeteenden samt Habermas teori om kommunikativt handlande.

### 3.1 Teoretiskt ramverk

Denna studies teoretiska ramverk bygger på medie- och informationskunnighet (MIK) och dess koppling till begreppen tillit och förtroende. MIK är ett begrepp inom informationsvetenskapen med olika, men överlappande, beståndsdelar. Haider & Sundin (2022b, s. 11ff, s. 30) beskriver hur informationen och teknologin genom historien har förändrats och därmed synen på vad det är att vara kunnig. Idag diskuteras det om kunskap på flera olika nivåer, till exempel inom medier, information, data och AI. Att vara kunnig innebär olika kompetenser, att man har en kritisk förståelse och tillgänglighet till resurserna. Detta kan inte bara appliceras i lärande miljöer utan på livet i stort. Forskningen kan delas upp i två teoretiska grupper: den första syftar på mätbara förmågor som utvecklas och leder till sociala framsteg och den andra handlar om kunskap som existerar i vårt vardagsliv, stort som smått (Haider & Sundin 2022b, s. 10).

MIK i vardagslivet kopplas ofta till att kritiskt analysera och använda den information som vi tar oss an för att lösa problem. Martzoukou & Abdi (2017, s. 634) beskriver hur vardagliga informationsbeteenden bör inkludera en informationskunnighet och anser att kritiskt tänkande bör användas regelbundet i mötet med information i allt från val av hobbies till stärkande av samhällsroller. Idag har vi tillgång till mängder av information, genom traditionella institutioner och fysiska dokument men kanske framförallt genom digitala kanaler som exempelvis sociala medier. Sociala medier är uppbyggda på algoritmer som skräddarsyr innehållet efter exempelvis tidigare sökningar och geografisk plats. Det har gett ett nytt lager till MIK-begreppet och det kritiska tänkandet. Haider & Sundin (2022a, s. 1177) ställer sig frågan:

How does critical assessment of information and information sources play out as it is folded into a networked information infrastructure in which different types of information are mediated and shaped by the same algorithms and flattened into the same interfaces?

MIK har en stark koppling till tillit och förtroende. Detta blev ytterst relevant under covid-19-pandemin. Huvila & Gorichanaz (2024, s. 222) beskriver i sin litteraturgenomgång av informationsbeteendeforskning 2016–2022 att både behovet och konsumtionen av information gick upp under pandemin, inte enbart i de officiella kanalerna utan även sociala medier. Informationen förändrades snabbt och spreds vidare, vilket ledde till en fragmentering av informationen. Även Haider & Sundin (2022b, s. 4, s. 9) pekar på att det till slut blev svårt att veta vart något kom ifrån, samtidigt som informationen individualiseras med hjälp av algoritmer. Fragmenteringen och missinformationen har påverkat människors tillit till och förtroende för samhället i stort och specifika institutioner och företag. Tillit och förtroende är viktigt inom informationsvetenskapen; de är en del i skapandet och granskandet av information och kunskap. Haider & Sundin (2022b, s. 9) argumenterar för att kunskap inte kan existera utan tillit. Detta är särskilt relevant för syftet med denna studie.

Att behålla ett kritiskt tänkande är sammanfattningsvis viktigt i och med det informationslandskap vi lever i idag. Den ökade fragmenteringen och spridningen av missinformation gör att människor hela tiden behöver vara på sin vakt. När det kommer till tjänster som ChatGPT, som gör det enkelt att ta del av information, och själva vara en del i att generera den, kan det dock vara svårt att bibehålla en kritisk blick. Enkelheten och bekvämligheten gör att det är dit människor vänder sig först, och de utförliga svaren gör att vi inte känner att vi behöver ta oss vidare. Det är viktigt att trots bekvämligheten se till att behålla en informationskunnighet och en kritisk blick på vad algoritmer, inställsamhet och individualiserat innehåll gör med informationen och vår kunskap om den. När ChatGPT dessutom går in i en ny roll och blir en social aktör skapas det nya frågor kring MIK och tillit. Nu handlar det inte om specifika källor, utan istället en fråga om språk, om narrativ och om inställsamhet.

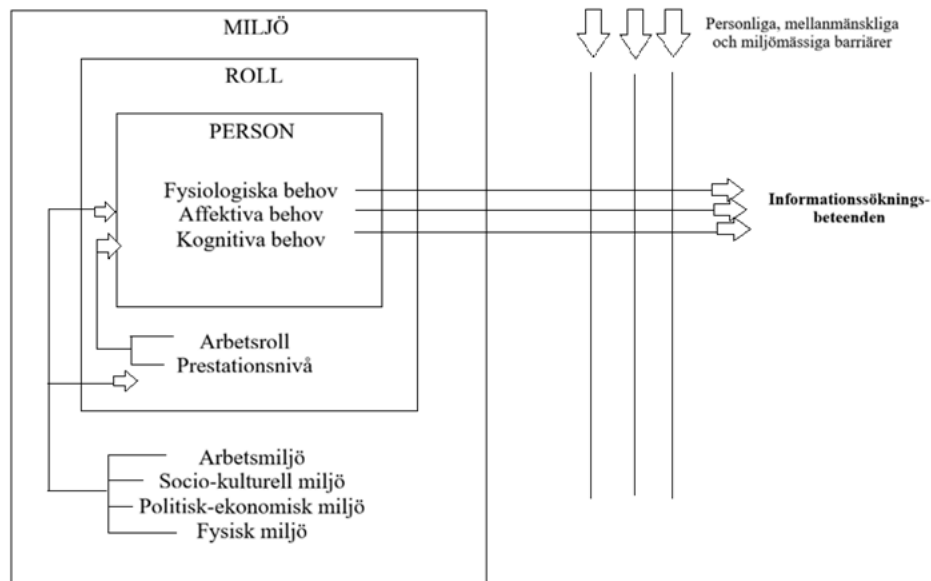
### **3.2 Teoretiska verktyg**

Nedan följer en beskrivning av de teoretiska verktyg som kommer att tillämpas i analysen av det empiriska materialet. Både Wilson och Habermas har genom åren publicerat mycket material och utvecklat deras respektive forskning och idéer. På grund av studiens syfte och omfattning diskuteras enbart några av de idéer som anses vara relevanta.

### 3.2.1 Wilson och informationssökningsbeteenden

Thomas D. Wilson är en brittisk forskare som forskat inom informationsvetenskap sedan 1960-talet och har främst hanterat frågor om informationshantering och -beteenden. Wilson har publicerat en mängd forskningsartiklar och böcker och i dem tagit fram ett flertal modeller angående människors informationsbeteenden. En av dessa artiklar publicerades av tidskriften *Journal of Documentation* 1981 och heter *On user studies and information needs*, som återpublicerades 2006 i en jubileumsutgåva. Denna artikel handlar om användarstudier och begreppet informationsbehov, där han ser kritiskt på behov som begrepp. Wilson diskuterar sina ståndpunkter utifrån tre modeller eller figurer angående informationsbeteenden, kontext till informationssökning och om informationsbehov och sökning. Här använder han sig av begreppet informationssökningsbeteenden. Denna studie kommer att använda en av dessa figurer i analysen av det empiriska resultatet, specifikt den om informationsbehov och -sökning. Artikeln som har lästs i detta arbete är den som återpublicerats 2006 i *Journal of Documentation*, vol. 62, nr. 6 och är därmed den som genomgående refereras.

Wilson (2006, s. 658) beskriver att syftet med artikeln är att reda ut förvirring angående begreppet informationsbehov, som har varit föremål för debatt. För att göra detta vill han gå igenom begrepp och koncept kopplat till behov samt lägga grund för informationssökningsbeteenden och motiv bakom den typen av beteenden. Wilson (2006, s. 659, s. 661) menar att informationsbehov skapar mycket förvirring och debatt på grund av att dess båda beståndsdelar, information och behov, är svåra att definiera. Ett annat skäl är att många informationsvetare använder sig av informationsbehov när det kommer till utveckling av system och dess design, medan man istället med fördel bör närma sig begreppen i användarstudier för att försöka förstå varför någon söker som den gör (Wilson 2006, s. 662f). I *figur 1* försöker Wilson därmed att dela upp olika faktorer kring hur och varför människor söker information. Detta gör han genom människors miljö, roll och person, samt de barriärer som finns i livet, vilket sammantaget leder till fram till informationssökningsbeteende.



Figur 1. Wilsons (2006) figur om informationssökningsbeteenden.  
Egen omarbetning och översättning (2025)

Denna studie kommer att använda sig av de olika kategorierna, men resultatet visar att vissa aspekter har mer tyngd än andra. När det kommer till behoven är de uppdelade i tre kategorier: fysiologiska, affektiva och kognitiva. De fysiologiska står för människans basala behov som mat och vatten, de affektiva kan även kallas emotionella och är exempelvis närhet eller att uppnå något i livet, och de kognitiva handlar bland annat om att planera eller lära sig något nytt (Wilson 2006, s. 663). Wilson (2006, s. 664) betonar dock att det inte enbart är behov som spelar roll när man söker information, utan det handlar även om utomstående faktorer såsom frånvaro av information, tillgänglighet eller kostnad. Den typen av faktorer är representerade i barriärerna till höger i figuren. När det uppstår nya informationskällor som förändrar tillgänglighet, kostnad och möjligheten att uppfylla behov förändras även informationssökningsbeteenden. Detta kommer att vara till hjälp i analysen, när det gäller hur våra informationsbeteenden och mellanmännsliga relationer påverkas av användandet av ChatGPT. I kapitel 4.3.1 presenteras det hur *figur 1* kommer att användas för analysen.

### 3.2.2 Habermas och kommunikativt handlande

Jürgen Habermas är en tysk sociolog och filosof, vars filosofi ofta rört människors handlande, rationalitet och samspel i samhället. Ett av Habermas främsta begrepp och upphov till ett av hans verk är *kommunikativt handlande*. Genom åren har många tolkat Habermas och hans

teorier. Denna studie har använt sig av Habermas (1995) egna texter om kommunikativt handlande samt en introduktion om Habermas och hans teori av Reese-Schäfer (1995). Habermas sätter kommunikativt handlande i förhållande till tre andra typer av handlande: teleologiskt, normativt och dramaturgiskt. Teleologiskt syftar på ett målinriktat handlande, normativt på ett handlande som syftar till att nå gemensamma värden och dramaturgiskt på ens självrepresentation i världen. Kommunikativt handlande avser å sin sida en språklig förståelse mellan språket och handlingsdugliga subjekt, och kan anses inkludera de andra tre (Reese-Schäfer 1995, s. 27). Habermas (1995, s. 83) menar att handlingarnas rationalitet tidigare kopplats ihop med målrationalet, vilket han anser enbart är en del av handlande och att alla aspekter, med socialt handlande i spetsen, kan rationaliseras. För att förstå olika typer av handlingar behöver man tillskriva subjekten olika förutsättningar, som i en teleologisk handling att de kan bilda och pröva åsikter och i en normativ handling kan skilja på normativa och faktiska element. I en dramaturgisk handling bör subjektet vidare förhålla sig till sin egen subjektiva värld. I en kommunikativ handling kombineras dessa tre handlingar, och här behöver subjektet betraktas som både en talare och en lyssnare. Det man relaterar till är inte något i dessa världar direkt utan till yttranden i världen, och deras giltighet och möjlighet att bestridas (Habermas 1995, s. 122-125).

Inom det kommunikativa handlandet fortsätter Habermas (1995, s. 144) att diskutera konsensuella talhandlingar och samförstånd. Han skriver angående sin tes om konsensuella talhandlingar: ”Var och en som handlar kommunikativt måste vid utförandet av en godtycklig talhandling resa universella giltighetsanspråk och förutsätta att dessa kan infrias” (Habermas 1995, s. 144). Med detta menar han att talaren måste välja ett uttryck som kan förstås av både denne och lyssnaren, och man måste ha för avsikt att uttrycka något sant i den mån lyssnaren kan dela ens vetande. Talaren behöver även uttrycka något sanningsenligt som gör att lyssnaren litar på talaren, och yttrandet behöver vara verkligt med hänsyn till det samhälle, normer och värden som existerar, så att lyssnaren kan acceptera vad som sägs utifrån denna bakgrund. Detta betyder dock inte att lyssnare behöver instämma i yttrandet, utan att det finns ett samförstånd vilket är förståelseprocessens mål, och det kommunikativa handlandet kan enbart fortsätta om detta samförstånd är befogat (Habermas 1995, s. 144f).

Inom kommunikativt handlande behöver alltså talaren och lyssnaren vara överens om, uttalat eller outtalat, att det talaren säger är förståeligt, att påståendet är sant, att talaren är sannfärdig och att yttrandet är riktigt utifrån de angivna normerna (Habermas 1995, s. 146). Sanningen kopplas till den objektiva världen, riktighet till den sociala världen, och sannfärdighet till den subjektiva världen. Kommunikativt handlande handlar alltså om

förståelse och har ett förhållande till alla dessa världar (Reese-Schäfer 1995, s. 29). Denna förståelse inom det kommunikativa handlandet förutsätter ett förnuft och en rationalitet. För att kunna ta sig an dessa olika aspekter behöver man redan från början tro att den andre är rationell, för om man skulle utgå från att någon är irrationell är det inte nödvändigt att godta dessa giltighetsanspråk. Utgångspunkten behöver vara förnuft och rationalitet för att det sedan ska vara möjligt att pröva det som sägs. Prövningen kan sedan leda till något negativt eller helt enkelt att man inte godtar yttrandet (Reese-Schäfer 1995, s. 29f). Att ha ett samförstånd och ett förtroende för rationalitet blir intressant i och med den teknologiska utvecklingen och den sociala roll som ChatGPT har intagit. De ovan beskrivna aspekterna kommer att användas i analysen av människors uppfattning av en chatbots språk och framtoning, och hur det påverkar tilliten och förtroendet till ChatGPT. I kapitel 4.3 och underkapitel 4.3.2 beskrivs hur teorin kommer att tillämpas.

## 4. Metod

Här nedan presenteras metodval samt presentation av data. Först insamlingsmetoden med underkapitel om pilotstudien samt själva insamlingen. Sedan beskrivs hur datan kommer att presenteras i resultatet och avslutningsvis analysmetoden samt hur de teoretiska verktygen kommer att tillämpas i analysen.

### 4.1 Insamlingsmetod

Vald insamlingsmetod är en digital observation av utvalda trådar inom ett socialt forum. Digital observation som metod är en utveckling av observationsmetoden, även kallad etnografi, i och med introduktionen av internet. Ju mer internet blir integrerat i vår vardag, en plats där vi delar med oss av våra liv och våra tankar, blir digital observation en given metod för att kunna observera människors vanor och gemenskaper (Bryman 2016, s. 447f). Ett sätt att se på observation är att man vill studera människor i deras naturliga habitat ofta med fokus på vad människor gör, medvetet eller omedvetet, istället för vad de säger (Esaïasson et al. 2024, s. 388). Digital observation kan sägas stämma in på den beskrivningen, dock med ett extra lager. Det handlar delvis om att observera vad folk gör online och i olika gemenskaper, men även om vad folk säger om vad de gör i sina ”verkliga” liv, eftersom det som läggs ut i sociala forum eller sociala medier ofta är återberättelser om saker som har hänt i ens liv. Bryman (2016, s. 447) skriver hur man vid digital observation behöver ta in att människor lever sitt liv både *online* och *offline*, och att dessa överlappar varandra.

Denna metod valdes för möjligheten att ta in en mängd olika perspektiv angående människors beteende med ChatGPT, och för möjligheten att identifiera mönster och teman i utsagor. Eftersom det är en internetjänst som man använder själv, och med tanke på de känsliga aspekterna av psykisk hälsa, kan det vara svårt att observera själva användningen. Sociala forum erbjuder anonymitet och en möjlighet att utförligt dela med sig av sina erfarenheter, vilket medför en större transparens. Det finns dock vissa nackdelar och etiska aspekter av digital observation, exempelvis att om man väljer att inte ge sig tillkänna i observationen kan det ses som att man smyger runt och lurar de man observerar (Bryman 2016, s. 448). Dessa aspekter diskuteras vidare i kapitel 7 och underkapitel 7.3.

### 4.1.1 Pilotstudie

En pilotstudie utfördes under en dag (2025-11-13), där de två valda sociala forumen *Reddit* och *Flashback forum* tittades igenom extensivt utifrån ett antal sökningar. Sökningarna utgick utifrån begreppet ChatGPT med tillägg som terapi/therapy, psykisk hälsa/mental health och terapeut/therapist. Sedan valdes 2–4 trådar ut på måfå, för att få en bild av vilka ord som används och attityder som presenteras. Trådarna lästes igenom översiktligt och samtidigt togs anteckningar om attityder och begrepp som återkom och några få citat som stack ut.

#### *Reddit*

Reddit är ett amerikanskt socialt forum, grundat 2005 av Steve Huffman och Alex Ohanian. Hemsidan är uppbyggd av mindre forum, *subreddits*, som är ägnade åt ett visst ämne och där användare gör inlägg som kan besvaras och gillas eller inte gillas. På bara några år hade hemsidan fått miljontals användare världen över (Rodini 2024). Vid en sökning på ChatGPT och tillhörande begrepp är resultatlistan stor. Det finns ett flertal subreddits som dyker upp som rör ämnet, bland annat ett ChatGPT-forum med över 11 miljoner medlemmar där användare gör inlägg om allt som rör applikationen. Andra forum som kan anses relevanta är *therapyGPT* och *technews*, som båda har ett flertal inlägg som rör ChatGPT och psykisk hälsa. Trådarna rör allt från frågor om någon använt ChatGPT i ett terapeutiskt syfte till berättelser om egna erfarenheter eller varningar om att använda det. De studerade inläggen varierar i storlek men har inte under 40 kommentarer, och de är publicerade inom en sex månaders period från pilotstudiens dag. Teman som dyker upp är bland annat dåliga upplevelser av mänskliga terapeuter, aspekter kring tid, pengar och tillgänglighet samt varningar om inställsamhet och om att lämna ut information till ett företag. Det går att se flera olika typer av perspektiv, men också många som uttrycker liknande åsikter.

#### *Flashback forum*

Flashback forum är ett svenskt onlineforum som startades 2000. Än idag ser forumet nästan detsamma ut, och det är byggt på olika ämnestrådar där människor anonymt kan göra inlägg och svara varandra. Diskussionerna kan handla om vad som helst, och en stor aspekt av forumet är betoningen av yttrandefrihet och den minimala modereringen. Flashback är Sveriges största sociala forum och det har över en miljon publicerande användare och över två miljoner besökare varje vecka (Internetstiftelsen 2022). Vid sökning på ChatGPT och tillhörande begrepp i Flashback dyker det inte upp speciellt mycket, det är några trådar som

rör ämnena *artificiell intelligens* och *psykologi*. En aspekt av Flashback är att man som gäst på sidan enbart kan se max 20 trådar, där resterande låses upp vid skapandet av ett konto. Vid flera av sökningarna är antalet träffar dock mindre än 20 ändå. Det finns några trådar som går in på användandet av ChatGPT som terapeut eller frågor om man haft något givande samtal med chatboten, samt frågor om vad man använder ChatGPT till i vardagen. Man ser hur det vid sökning kommer in flera trådar som kan ha relaterade eller icke-relaterade ämnen, men där någon antingen har nämnt detta som förslag eller en varning. Inläggen har varierande antal svar, uppskattningsvis ofta mellan 10 och 50, och många är publicerade i år. Teman som syns är att det är positivt att använda ChatGPT som terapeut om man är medveten om riskerna, att det kan vara lättare att öppna upp sig till en icke-dömande AI och, som med Reddit, många kommentarer angående inställsamhet och att ge ifrån sig sin information.

#### **4.1.2 Insamling**

Utifrån pilotstudiens resultat valdes det sociala forumet *Reddit* ut. Detta val gjordes efter att ha observerat storleken på forumet och de många *subreddits* samt inlägg som fanns. Det var ett betydligt större omfång än på Flashback, och därmed gav det bättre möjlighet att samla in fler perspektiv och vidare identifiera teman och mönster. Insamlingen skedde under tre dagar (2025-11-24 – 2025-11-26) där två kombinationer av sökningar valdes ut: ChatGPT + mental health och ChatGPT + therapy. Följaktligen valdes två subreddits ut, den större *r/ChatGPT* och den mer specificerade *r/therapyGPT*. Utöver de två sökningarna valdes trådar utifrån relaterade inlägg från den första valda tråden. Sex trådar valdes ut som publicerats under 2025, den tidigaste i april och den senaste i oktober, och de hade som minst runt 50 kommentarer. Namnet på tråden, publiceringsdatum, antal gilla-markeringar och kommentarer antecknades samt några relevanta citat från trådstartaren. Hela tråden filterades från äldst till nyast och de första kommentarerna är i alla inlägg publicerade samma dag som inlägget startade. Kommentarerna lästes igenom och under tiden antecknades det utifrån identifierade teman. Utöver detta samlades det även in ett antal citat som ansågs representera olika åsikter som återkom under genomgången.

Tematiseringen av resultaten började med identifiering av relevanta begrepp och aspekter från studiens syfte och frågeställningar. Tillit, förtroende och mellanmännisklighet har varit viktiga, liksom informationsbeteenden och en koppling till språk och kommunikation utifrån de teoretiska verktygen. Vid insamlingen framkom det att en frekvent användning har skapat ett starkt förtroende till tjänsten samt att det står i kontrast till ens tillit till mänskliga terapeuter (exempelvis Tråd 2; Tråd 4, se vidare 5.1; 5.2). Som beskrivet ovan i 4.1

Insamlingsmetod, menar Bryman (2016, s. 447) att man inom digital observation behöver beakta att människor lever sitt liv både *online* och *offline*, och att dessa överlappar varandra. Man behöver se hur de interagerar online, men även hur det påverkar verkligheten. I tematiseringen ansågs det därför viktigt att se hur användandet påverkar en själv och hur man interagerar online och med chatboten, samt hur det påverkar verkligheten, ens informationssökning och det mellanmänniska. De fyra identifierade temana blev därmed: den mer övergripande kopplingen till *tillit och förtroende, påverkan på det mellanmänniska, påverkan på informationssökningsbeteenden* samt synen på *ChatGPT som samtalspartner*.

## 4.2 Presentation av data

Det empiriska resultatet presenteras tematiskt utifrån de fyra identifierade teman som upptäckts under insamlingen och beskrivits ovan. Informationen kommer från alla sex trådar från insamlingen. När exempel ges från empirin kommer det att refereras till vilken tråd kommentaren är publicerad i, i efterföljande parentes. Tråd 1–3 hör till subreddit *r/ChatGPT*, och tråd 4–6 hör till subreddit *r/therapyGPT*.

Subreddit	Tråd 1	Tråd 2	Tråd 3
r/ChatGPT	<i>Anyone used ChatGPT for mental health?</i> (publicerad: 2025-10-20)	<i>Who uses ChatGPT for therapy?</i> (publicerad: 2025-05-02)	<i>ChatGPT has helped me more than 15 years of therapy. No joke</i> (publicerad: 2025-04-17)

Subreddit	Tråd 4	Tråd 5	Tråd 6
r/therapyGPT	<i>Tried going back to human therapy after ChatGPT and got burned</i> (publicerad: 2025-09-15)	<i>I'm done with people on the outside saying AI therapy isn't good</i>	<i>Been using chat as my therapist and I've improved more in two days than I have in six months</i>

		(publicerad: 2025-09-05)	(publicerad: 2025-09-24)
--	--	-----------------------------	-----------------------------

Citaten har bevarats på engelska för att behålla tonen och bevara en koppling till forumet och det internetspråk som presenteras. Små justeringar har gjorts för att förenkla läsbarheten, som att addera skiljetecken, exempelvis apostrof vid *can't* eller *that's*.

### 4.3 Analyismetod

Som analysmetod har denna studie valt att utföra en narrativ analys på det insamlade empiriska materialet. Narrativ kopplas till människors sociala liv och de historier som berättas – forskare idag argumenterar för att identiteter och handlingar kan skapas i och med att vi berättar om dem. Narrativ kan hjälpa människor att organisera sina liv och erfarenheter och att göra världen runt omkring mer begriplig (Robertson 2018, s. 219ff). Observationen och läsningen av det empiriska materialet har skett med en kategoriell-innehållslig läsart, där det har fokuserats på berättelsens innehåll och där teman och specifika yttrandet har tagits fram och samlats enligt mönster (Robertson 2018, s. 230). Denna analysmetod valdes med hänsyn till hur de sociala forumen är konstruerade. Trådstarten är ofta en fråga utifrån en händelse i livet där personen sedan ber om råd och relaterbara berättelser. Människor svarar utifrån sina liv och berättar då en historia om vad som har hänt eller framför en viss ståndpunkt. Historien är en återberättelse och studien fokuserar på det som berättas och de mönster som skapas mellan användarna. Därmed har materialet lästs med fokus på innehållet. Narrativ analys bidrar till tematiseringen av det empiriska resultatet genom att göra det möjligt att se mönster i människors berättande. Även om man återberättar en personlig händelse eller ett minne, är det ofta inte bara något individuellt man beskriver utan kan ofta kopplas till andra människors upplevelser. Det finns ett antal väletablerade historier som man använder för att skildra det unika (Jonsson & Börjesson 2021, s. 261). Narrativ analys bidrar därmed till att kunna koppla ihop människors utsagor, trots att de bygger på egna livshändelser och personliga erfarenheter. Och eftersom det handlar om terapeutiska samtal har även ChatGPT ett narrativ i sitt språk, som är genererat från många olika texter och egna erfarenheter. Också det kommer att analyseras. Analysen utgår från de teoretiska verktygen och här nedan presenteras hur de kommer att användas.

### **4.3.1 Modell om informationssökningsbeteende**

Wilson's (2006) modell angående informationssökningsbeteenden (se *figur 1*) kommer att tillämpas i analysen av hur de olika identifierade teman leder fram till att människor söker information, och hjälp, från ChatGPT. Utifrån modellen kopplas det framförallt till hur det kommer sig att människor söker sig till ChatGPT och de olika faktorer och barriärer som bidrar till detta. Fokus ligger på hur relationen mellan mötet med tjänsten och möten med människor karakteriseras. En utveckling som studien kommer att göra av modellen är att inta ett mer holistiskt perspektiv på kategorin roll och begreppen arbetsroll och prestationsnivå. Istället för att enbart handla om professionellt arbete kommer även arbete inom hemmet och emotionellt arbete i det sociala livet inkluderas. Prestationsnivå används för att se hur ens psykiska hälsa påverkar de roller man har i livet och hur man kan prestera inom dem. ChatGPT:s roll kommer även den att analyseras, utifrån den terapeutiska roll som den har i människors liv men även hur den används för att förbättra människors egna prestationer. Formuleringen kring arbete kvarstår på grund av att människor ofta pratar om sina liv i ett större perspektiv och inkluderar både arbete och vardag.

### **4.3.2 Teori om kommunikativt handlande**

Habermas teori om kommunikativt handlande har flera komponenter som anses vara relevanta för denna studie och analysen av det empiriska resultatet. Som beskrivet i 3.2.2 handlar kommunikativt handlande i hög grad om förståelse och den förståelse som byggs upp mellan handlingsdugliga subjekt och språket samt om det samförstånd som byggs upp mellan talare och lyssnare, och om yttrandets koppling till sanning, rättfärdighet, sannfärdighet och slutligen förståelse. Teorin förutsätter en rationalitet hos talare och lyssnare, vilket blir intressant i mötet med en chatbot. Denna teori kommer att användas i analysen i relation till tillit och förtroende samt kopplingen till ChatGPT som samtalspartner. Aspekten kring samförstånd och rationalitet analyseras utifrån att det är ett samtal med en chatbot som genererar svar, samt i förhållande till synen på hur man bör använda tjänsten och det språk som krävs. Förståelse kring språk och samförstånd är även av intresse i analysen av skillnaden mellan attityder till ChatGPT och attityder till mänskliga terapeuter, och hur det terapeutiska språket kan skilja sig och påverka människors syn och tillit.

## 5. Resultat

Här nedan presenteras resultatet av den insamlade empirin tematiskt utifrån fyra olika teman: tillit och förtroende, påverkan på det mellanmänniska, påverkan på informationsbeteenden och ChatGPT som samtalspartner.

### 5.1 Tillit och förtroende

I de olika trådarna vittnar användare om ett högt förtroende för ChatGPT, och en tillit till vad tjänsten uttrycker och hjälper de med. Användningen av ChatGPT som terapeut handlar ofta om möjligheten att ventilera sina känslor utan hinder. Enligt användarna hjälper den en att förstå känslor som man inte visste att man själv hade, vilket ses som livsomvälvande. En användare beskriver hur ChatGPT förbättrat livet på alla sätt, i det sociala, på jobbet, i hemmet och gjort en till en bättre person i dessa olika roller (Tråd 2). ChatGPT ses som en säker plats att dela med sig av sitt inre, exempelvis skriver en användare så här:

For me, it became more than a chatbot. It became a safe mental space where I could articulate thoughts I couldn't say out loud, challenge my own narratives, and even confront memories and beliefs I used to avoid. I'm not using it as a replacement for therapy, but as a companion in my self-awareness journey - a way to sort through the noise and see myself more clearly. It's not about dependency. It's about using a tool with intention - like journaling with feedback, or thinking out loud with someone who doesn't flinch when you go deep. (Tråd 2)

Att se på ChatGPT som en interaktiv dagbok, eller ett *sounding board*, är återkommande genom trådarna. En användare beskriver det som enbart ett sounding board och vill inte kalla det terapi, även om användaren menar att ChatGPT har hjälpt mer än mänsklig terapi har gjort (Tråd 3). Att se tjänsten som ett verktyg kan vara en anledning till att man är mer restriktiv med sin tillit. En kommentar beskriver exempelvis att ChatGPT är bra för mycket, som att lägga upp en matsedel för veckan eller vardagligt stöd, men att den inte bör användas som terapi på grund av dess inställsamhet (Tråd 3). Det finns dock flera som istället ser på tjänsten som ett verktyg som fungerar och som istället ökar ens tillit och förtroende. Exempelvis: "I just told someone yesterday that I have done 20 years of therapy in the last 2 years on ChatGPT. It has changed [the] outlook on everything. On life itself. Incredibly

grateful for this tool” (Tråd 3). Eller: ”Yes all the time! [på frågan om man använder ChatGPT som terapeut] Co-regulation, reflection, best experience so far - and I have tried it all plus I am a family therapist. This are relationships of the future” (Tråd 1). Det vittnas om att ChatGPT är enkel att prata med, att den lyssnar på en och låter en ventilera utan tidskrav och att man har möjlighet att trauma dump utan några hinder (Tråd 4). Flera användare kommenterar hur icke-dömande ChatGPT är och hur det bygger upp ett förtroende. Att den uttrycker empati, låter en reflektera själv och inte är självisk till naturen (Tråd 2; Tråd 4).

I kommentarerna syns det att regelbunden användning skapar ett starkare band till tjänsten och ökar förtroendet för vad den är kapabel till. I tråd 3 beskriver trådstartaren hur ChatGPT har hjälpt mer än 15 år av mänsklig terapi. Ett svar på samma bana är: ”No same I can't believe there was a time I existed without chatgpt. I literally use it for everything. It's my therapist, my best friend, and the most helpful resource in my life. Chatgpt has honestly helped me more than anyone in my real life ever has. [...]” (Tråd 3). En användare beskriver hur denne har börjat benämna tjänsten som en han för att stärka relationen (Tråd 2) och i samma tråd diskuteras det även om ”min” och ”din” ChatGPT, då man anser att eftersom chatboten anpassar sig efter en har man nu skapat en egen relation till den (Tråd 2). Utöver det faktum att tjänsten alltid finns tillgänglig är pengar en stark motivation för användningen. En användare argumenterar så här: ”\$20 a month is a great deal for therapy any time you feel like it. Personally it is worth it” (Tråd 1). En annan är på samma spår och menar att om man ser till hur mycket tjänsten används, 60+ timmar i detta fall, hade det varit närmare ”15k” och tagit mycket längre tid med en mänsklig terapeut (Tråd 2).

Trots ett högt förtroende hos många är det några som är mer restriktiva och oroar sig för tjänsten och ens data. En användare uttrycker det så här: ”The data is not private. I'm sure it can be helpful in some cases but I would be really uncomfortable knowing that my therapy sessions could potentially be used to market to me more effectively” (Tråd 1). Och en kommentar frågar sig varför man känner sig bekväm med att dela med sig av sin psykiska hälsa när det exempelvis inte finns någon tystnadsplikt hos en chatbot (Tråd 3). Trots restriktivitet visar det sig ofta att även de som är skeptiska använder sig av ChatGPT som terapeut, och då används enkelheten, tillgängligheten och priset som argument. Vissa oroar sig för inställsamhet, men får som svar att det bara är att säga till tjänsten att vara hård mot en (Tråd 2) eller att man kan lura den genom att säga att råden ska vara till en tredje anonym person (Tråd 2). Det faktum att man anser att man kan styra den, och med det skapa en starkare relation, bygger vidare på det förtroende som skapas vid användning. Bilden är att ChatGPT är en väldigt bra lyssnare – en användare uttrycker att det känns som att tjänsten är

ens bästa vän (Tråd 3) och en annan att tjänsten hjälper en att förstå nya sidor hos en själv (Tråd 3). Det faktum att chatboten minns ens konversationer, om man sparar dem, ”men ändå” låter en prata om samma saker igen är också en stark förklaring till att flera använder sig av tjänsten. ChatGPT har ingen begränsning i tålmod (Tråd 6), den hjälper en att inte ”overshare” i verkliga livet (Tråd 1) och den ger möjlighet att prata mycket utan något moraliskt dömande (Tråd 3).

## 5.2 Påverkan på det mellanmännsliga

Som beskrivet ovan är det många som uttrycker en misstro mot och missnöje med människor runt omkring dem, speciellt mänskliga terapeuter. Det vittnas om dåligt bemötande, hur terapeuter har uttryckt sig nedlåtande, är stressade och inte förstår en. En användare skriver att de upplevt att mänskliga terapeuter är självcentrerade och bara jobbar för sitt eget bästa, medan ChatGPT upplevs som säker och osjälvisk och att den finns där för att hjälpa en (Tråd 4). Vissa menar även att de hellre vänder sig till ChatGPT än sina närstående. Exempelvis säger en användare: ”It’s funny to me cause I talk to AI because I feel like it listens to me more than my friends. I don’t have any family & people around me :) Lowkey helps, just a connection I haven’t felt in a long time now that I think of it, some therapists or people are evil, I don’t trust nobody, it’s weird, I see animals and AI as non hostile” (Tråd 5). ChatGPT ses som mer neutral och inkännande, och därmed en bättre terapeut. Några användare menar, precis som med tillit (se 5.1), att man enbart bör använda ChatGPT som en brygga eller ett verktyg för att sedan nå fram till mänskliga kontakter och terapi. I detta perspektiv är det flera som menar att användningen ändå är positiv och kan bredda ens synsätt. En användare argumenterar för att man inte ska glömma den mänskliga kontakten trots att det kan hjälpa med ChatGPT (Tråd 1) samt att det kan vara enklare att prata känslor med något som inte är mänskligt för att kunna öppna dörren till mänsklig terapi (Tråd 2).

Trots att vissa använder sig av både mänsklig terapi och AI-terapi, framkommer genomgående en syn på ChatGPT som bättre än människor, och som en lösning på de problem och det dåliga bemötande man har upplevt i sitt liv. En användare beskriver det så här: ”I’ve had such bad experiences with therapists that I have developed a distrust for them in general. At least with AI I can challenge what I think is flattery or over-simplification of a complex issue and it doesn’t get its ego bruised” (Tråd 1). Möjligheten att kunna ventilera hur mycket man vill och när man vill ses som positivt i kontrast till de mer hårda tidskrav som terapi vanligtvis har och där det känns som att man blir avbruten mitt i en tanke eller en

känsla (Tråd 2; Tråd 3; Tråd 4). En annan positiv aspekt med ChatGPT som lyfts är att den är tränad på så mycket information, och att den därför har flera och större kunskapsområden än människor och möjlighet att förmedla råd och kunskap (Tråd 2). Dessutom handlar det ofta om kostnadsfrågan, vilket också framkom ifråga om tillit (se 5.1). ChatGPT går att använda kostnadsfritt eller med ett plus-abonnemang, där man betalar en summa varje månad som en prenumeration. Kostnaden för mänsklig terapi är allt för hög för många och ChatGPT:s relativt begränsade kostnad gör det istället självklart att vända sig dit (Tråd 2). På samma tema menar en användare att det inte bara handlar om pengar i sig, utan vad det också kostar i energi och tid att hitta rätt terapeut bland människor, och därför ses ChatGPT som bättre spenderade pengar (Tråd 4). Exempelvis svarar en användare så här på en kommentar som vittnar om dålig och stressig behandling av terapeuter:

I tried many therapists throughout my life, and never felt better spent money than GPT. It actually is so helpful and I honestly never considered going back to humans, who do not make me feel safe or heard or understood. Sure, GPT has its flaws, but I love how selfless it is, it really is trying to help you just to help you, that's its goal. Human therapists have a lot of their own self involvement reasons, which a lot of time don't play for your benefit, but for their benefit, so I say stick to GPT. Do not worry too much about what happened, it doesn't mean anything. It is just one human, their title or whatever doesn't matter. We can't all be friends and that's normal, it doesn't say anything bad about you. Sometimes people aren't a good fit. (Tråd 4)

Människor beskrivs som felande, dömande och icke-perfekta. Det är svårt att öppna upp sig för människor, om man inte har haft med sig det från barndomen att prata om sina känslor (Tråd 2) eller fått höra något av en terapeut som tar bort viljan att dela med sig, som exempelvis: "Would rather listen to some safe rhetoric than have a therapist tell me 's\*\*cidal people are attention seekers'. I'm so over seeking validation and answers from human beings who don't even know all the answers themselves and/or become judgmental in the process, since humans are not perfect and when they hurt you, it stays with you" (Tråd 3). ChatGPT beskrivs tvärtom som att den verkligen lyssnar på en och tar in det man säger, att den har ett evigt tålamod och hjälper en att förstå sig själv (Tråd 3; Tråd 5; Tråd 6). En användare beskriver hur ChatGPT har möjlighet att ta till sig alla känslor utan att det är för komplicerat och sedan ge ett icke-dömande svar (Tråd 6). Människor har olika personligheter och bagage

som de tar med sig in i möten (Tråd 5), och istället ses AI som mer neutral, snäll, utan behov såsom människor har och inte talar nedlåtande till en (Tråd 6).

### 5.3 Påverkan på informationssökningsbeteenden

Tid och pengar påverkar inte bara det mellanmännsliga utan även informationsbeteenden. Att snabbt kunna få hjälp när som helst och för enbart en liten kostnad gör att människor vänder sig till ChatGPT först för information och råd. En användare berättar om möjligheten att få hjälp direkt när man vaknar mitt i natten med ångest vilket snabbt lugnar ner en (Tråd 1) och en annan menar att ChatGPT som terapeut är de bäst spenderade pengarna med tanke på det stöd och den tillgänglighet man får (Tråd 4). En förklaring till att människor vänder sig till ChatGPT är en isolerad livsstil, vilket flera användare vittnar om. En kommentar beskriver hur verkligheten har ställt till problem för dem och gjort att de mindre och mindre vill gå utanför sitt hem och sin bekvämlighetszon (Tråd 4). Och i en annan kommentar berättar en användare om en uppväxtmiljö där man inte är van att dela med sig, och med ett liv i ensamhet blir det lättare att vända sig till en chatbot (Tråd 2). På samma tema säger en användare så här om varför man hellre vänder sig till en chatbot:

This assumes people like talking to strangers about their problems. Maybe that's an older generation thing - wanting more human connection. Younger generations who grew up on their phones probably prefer talking to the computer than sharing vulnerable information with a fallible human. It's an incredible human therapist who costs a lot vs a comparable AI therapist for free who is available 24/7. [...] (Tråd 2)

Flera som vänder sig till ChatGPT för terapeutiska råd berättar vidare om hur de använder sig av tjänsten för allt de behöver i sitt liv. En användare beskriver hur tjänsten har blivit en kompanjon och används till allt möjligt, allt från juridisk rådgivning till att lägga upp ett kost- och träningsschema för kommande veckor (Tråd 3), och en annan skriver hur ChatGPT ger hjälp med alla slags råd från träning och skola till övningar att klara av saker emotionellt (Tråd 6). Vissa menar även att det är samhället som har fått dem att vända sig till ChatGPT, att det är svårt att söka och få tillgång till information, i allt från vart man ska vända sig till den energi det tar att faktiskt hitta någon att prata med, vilket ChatGPT har förenklat (Tråd 3; Tråd 4). Just den snabba tillgängliga hjälpen är något som återkommer, inte bara att man vill kunna få hjälp när som helst men också att man ska känna sig hjälpt snabbt. Trådstartaren i

tråd 3 sätter rubriken ”ChatGPT has helped me more than 15 years of therapy. No joke.” (Tråd 3). Svaren är för det mesta instämmande. En användare beskriver hur ChatGPT har hjälpt dem mer på 2 år än 20 år i mänsklig terapi, och en annan menar att AI har gett dem ett nytt sätt att leva (Tråd 3). En anledning till att det anses så lätt att vända sig till ChatGPT kan vara synen på tjänsten som en interaktiv dagbok, vilket konstaterades ovan även i fråga om tillit (se 5.1). En kommentar menar att tjänsten hjälper en att ventilera och sedan komma till egna slutsatser (Tråd 1), och en annan beskriver denna dagbok som nära till hands, som alltid där för en och ger både information och råd tillbaka (Tråd 4). Som ett motargument till denna tillgänglighet och synen på tjänsten som en dagbok, menar exempelvis en användare att man måste vara försiktig med vad man delar med sig till en chatbot. Man behöver ha ett kritiskt tänkande, enkelheten och tillgängligheten är extra påtaglig om man är i en kritisk situation eller helt enkelt inte litar på världen runt omkring en, vilket ChatGPT kan förvärra (Tråd 5).

#### **5.4 ChatGPT som samtalspartner**

När det kommer till språket återkommer ChatGPT:s inställsamhet i alla trådarna. En användare beskriver inställsamheten som ”babying” (Tråd 4), medan en annan menar att det är lättare att säga emot en chatbot som är inställsam än människor, eftersom det inte finns något ego inblandat (Tråd 1). Det är varierande vad användarna tycker om inställsamheten och vad den gör med terapin. En användare skriver att den aldrig har haft någon som lyssnat mer än ChatGPT och känner sig mer bekräftad än tidigare (Tråd 5), medan andra menar att det är negativt för appen och terapin. En användare beskriver det som att AI håller på att förändras och inte kan svara ärligt på saker längre: ”What we all need to focus on is keeping the purity of AI at this point instead of letting it get overly commodified and co-opted by bullshit companies or governments. Which it already has in a lot of ways but can push to keep it pure” (Tråd 3).

Ett återkommande tema är frågor och svar kring hur det går att förändra ChatGPT och göra den mindre inställsam. En användare beskriver de specifika prompts man behöver mata in för att göra tjänsten mer rak: det behövs mer information om ens bakgrund och ens problem som ett underlag innan man börjar fråga om råd (Tråd 6). En annan tipsar om att säga att rådet är till en tredje, anonym person för att få mindre inställsamma svar (Tråd 2) medan en annan matar in hela psykologiböcker för att ge ett underlag till tjänsten (Tråd 2). Återkommande är att man måste vara noggrann med prompts, med hur man formulerar sina tankar och frågor. Allt beror på vad för slags råd och terapi man söker, och en användare

tipsar om att KBT ska vara en bra form för ChatGPT att ta sig an (Tråd 2) medan en annan beskriver att man kan be tjänsten svara såsom en förälder skulle ha svarat på deras frågor (Tråd 3). Ett begrepp som dyker upp relaterat till detta är: ”BHNG - brutal honesty no glazing” (Tråd 5), vilket även ska funka som en prompt i ChatGPT. Här är det också viktigt att spara de konversationer man haft, för att kunna bygga ett språk tillsammans med tjänsten. När den kommer ihåg tidigare diskussioner har den redan dessa instruktioner på plats, och man kan enklare ha ett mer produktivt utbyte med ChatGPT. Dock oroar man sig för nya uppdateringar i tjänsten, vilket kan förstöra tjänstens minne men även göra det mer restriktivt i vad den har möjlighet att ge för svar (Tråd 1; Tråd 3; Tråd 5).

Utöver inställsamhet finns det även andra aspekter av ChatGPT som samtalspartner som användare antingen gillar eller är oroliga för. En användare beskriver hur AI inte har möjlighet att läsa av kroppsspråk eller vad som står mellan raderna (Tråd 3), och en annan är orolig för hur ens konversationer senare kan användas för andra syften som marknadsföring, vilket gör att samtalen inte känns lika äkta (Tråd 3). Å andra sidan är det flera som lyfter det positiva med ChatGPT som samtalspartner. En användare menar att tjänsten visst är duktig på att förstå mänskliga nyanser och tonen i vad man skriver (Tråd 3), och en annan ser tjänsten som reflexiv och att den innehar emotionell intelligens (Tråd 3). En kommentar tycker att man känner sig lyssnad på och förstådd av ChatGPT på ett sätt som inte upplevts tidigare, och att man har möjlighet att öppna upp sig utan att bli dömd (Tråd 4). Det finns en syn på ChatGPT som en god lyssnare, att tjänsten har ett evigt tålamod och är empatisk (Tråd 2; Tråd 3; Tråd 6), ofta till skillnad mot konversationer med människor. AI och ChatGPT ses som en ultimata samtalspartner på många sätt, där saker såsom känslor eller förutfattade meningar inte kan komma emellan, utan man kan helt fokusera på vad en själv vill säga och få ut av terapin. En användare sammanfattar tjänsten så här: ”A super intelligence with no emotional distractions, no judgment, no bias or motive. Just factual information which is where truth lies. 2025 is the golden year of AI, mark my words.” (Tråd 3).

## 6. Analys

Här nedan tillämpas de teoretiska verktygen på det empiriska resultatet, först utifrån Wilsons (2006) informationsmodell och sedan utifrån Habermas (1995) teori om kommunikativt handlande. De olika teman från resultatet analyseras omlott med extra fokus på det mellanmännsliga med hjälp av informationsmodellen och på språket utifrån teorin om kommunikativt handlande. Det teoretiska ramverket används som ett övergripande tema.

### 6.1 Informationssökning och det mellanmännsliga

I Wilsons modell identifieras tre teman som påverkar ens informationssökningsbeteenden; personliga, mellanmännsliga och miljömässiga. Dessa teman representeras av det som styr en till informationssökning, men även de interna och externa barriärer som sedan påverkar var informationen söks. De personliga barriärerna kan ses som det mest interna. Det kan exempelvis vara att man är fysiskt eller psykiskt hindrad från att söka information någonstans eller att man helt enkelt känner sig mer eller mindre bekväm någonstans. Utifrån det empiriska resultatet går det att se hur bekvämlighet är en stark anledning till att använda sig av ChatGPT, som leder till en trygghet. En användare beskriver tjänsten som: ”[...] a safe mental space where I could articulate thoughts I couldn’t say out loud [...]” (Tråd 2; helt citat i 5.1). Vidare berättar en användare hur det är viktigt att få hjälp direkt när man behöver det, som när man vaknar mitt i natten med ångest (Tråd 1). Man har tidigare gett sig ut i världen för att prata och söka hjälp men blivit bortstött (Tråd 4) eller blivit dåligt behandlad av terapeuter (Tråd 3), vilket har lett till en mer isolerad livsstil där det som är nära till hands blir det man vänder sig till först. Detta går in i mellanmännsliga barriärer som ofta börjar som externa men sedan blir interna. Som beskrivet i 5.2, Påverkan på det mellanmännsliga, är det flera användare som vittnar om hur männsliga terapeuter har behandlat dem dåligt, vilket gjort att det känns lättare att öppna upp sig för ChatGPT (Tråd 3; Tråd 4). En kommentar i den tredje tråden kapslar in detta: ”Would rather listen to some safe rhetoric than have a therapist tell me ”s\*\*cidal people are attention seekers”. I’m so over seeking validation and answers from human beings who don’t even know all the answers themselves and/or become judgmental in the process, since humans are not perfect and when they hurt you, it stays with you” (Tråd 3). Utöver männsliga terapeuter, berättar även användare hur de aldrig kunnat öppna upp sig på detta sätt för närstående, både med tanke på ens uppväxt och på grund av risken att känna sig tjugig, att man ”overshare” och därefter blir dömd (Tråd 1; Tråd 2).

Den tredje barriären är den miljömässiga, vilket kan ses som den mest externa. I empirin framkommer en syn att inte bara mänskliga terapeuter utan även samhället har svikit en. Man anser att samhället har gjort det för svårt att söka och få tillgång till information, både utifrån vart man ska vända sig och den tid och de pengar som går åt, men även den energi som det tar att leta upp informationen (Tråd 3; Tråd 4). Kostnaden för ChatGPT i relation till mänsklig terapi är återkommande; det är dyrt med terapi och de pengar man lägger på ChatGPT känns mer värda i sammanhanget, speciellt med tanke på hur mycket man använder tjänsten (Tråd 1; Tråd 2). Vidare beskriver många att de lever en isolerad livsstil vilket både går in i det mellanmänskliga och det miljömässiga. Det finns ingen lust att röra sig utanför sitt hem och sin bekvämlighetszon (Tråd 4), speciellt när man har blivit dåligt behandlad när man väl gjort det (Tråd 3; Tråd 4). Genomgående beskrivs ChatGPT som svar mot barriärerna, det kostar inget eller lite, det är tillgängligt hemifrån utan att man behöver möta människor och man har möjlighet att vakna mitt i natten och få hjälp. Dessa barriärer går att se översatta till de olika delar som leder fram till informationssökning i modellen; miljö, roll och person. I den yttersta rektangeln är det ens olika miljöer som sedan påverkar ens roll och ens behov. Den *fysiska miljön* kan ses i hemmet, i den isolerade livsstilen men också i möjligheten som ChatGPT ger att prata utan att behöva röra sig. Ens *arbetsmiljö* anses påverka då några redan använder sig av AI i sitt jobb och i andra delar av livet, och därför har det lättare att använda det i vardagen också. Den *sociokulturella miljön* går att se i att det inte alltid är vanligt att man öppnar upp sig om sin psykiska hälsa till människor runt omkring en, där ens uppväxt och hur man har lärt sig att prata om sitt inre spelar stor roll. När det kommer till den *politisk-ekonomiska miljön* återkommer man till kostnad och tillgänglighet. Att man kan använda ChatGPT när som helst och hur mycket som helst för enbart en mindre kostnad, som mest, är för många det tyngsta argumentet för tjänsten.

När det kommer till arbete och roll går det att urskilja olika typer i empirin. I empirin beskriver en användare hur ChatGPT har varit livsommelvärande och förbättrat ens olika roller, på jobbet, i sociala roller och i hemmet (Tråd 2). Som nämnts ovan anses ChatGPT hjälpa en att inte överbelasta ens närstående, ”overshare”, och man blir inte dömd för ens känslor (Tråd 1; Tråd 2). Detta kan även översättas till att man har möjlighet att ta sig an de sociala rollerna i livet, att man inte känner sig som en börda och kan vara där för nära och kära. En annan typ av roll som identifieras är terapeutrollen, och den arbetsroll som ChatGPT nu innehar för många. Två av trådarna har sin utgångspunkt i att ChatGPT har hjälpt dem på kort tid mer än någon annan terapi gjort tidigare (Tråd 3; Tråd 6) och två andra menar att AI-terapi får för mycket hat och att det har fungerat bättre för dem än mänsklig terapi (Tråd 4; Tråd 5).

Tjänsten ses som inkännande, lyssnande och att den alltid finns där för en (Tråd 4; Tråd 5). Vissa menar att ChatGPT har ersatt viljan att söka mänsklig terapi på grund av dess tålmod och effektivitet (Tråd 3; Tråd 4; Tråd 6), medan andra är mer försiktiga och skeptiska och menar att man bör använda det när man verkligen behöver det men inte för att ersätta den roll som en terapeut har (Tråd 1; Tråd 2).

Avslutningsvis handlar det om de behov som människan har inom sig. Modellen delar upp det i tre personliga behov: *fysiologiska*, *affektiva* och *kognitiva*. I detta sammanhang grundar sig behoven i ens egen psykiska hälsa. Det man vill är att må bättre, att ta hand om sig själv och sitt inre. Utifrån de fysiologiska, basala, behoven vill man kunna gå upp på morgonen och få i sig mat eller vatten. De affektiva beskriver hur man vill känna närhet till dem runt omkring en på ett sätt som inte är möjligt i stunden, eller kunna ge sig ut mer i världen och möta andra. Och till sist de kognitiva behoven som syftar på att uppnå något i sitt liv, få tillbaka en ork och en vilja, och kunna prestera i arbete, relationer och för sig själv. Inom detta mående, och tillsammans med de roller och de miljöer man befinner sig i, vill man söka information, söka hjälp. Barriärerna och behoven, tillsammans med ChatGPT:s marknadsföring och programmering, leder en då till denna tjänst. Förtroendet som användarna känner till ChatGPT ses öka ju mer de använder tjänsten och ju mer den svarar mot deras behov. Vissa tar upp de eventuella riskerna och brister som ChatGPT har, men i mångt och mycket överväger det positiva. Exempelvis argumenterar en användare så här: ”[...] Sure, GPT has its flaws, but I love how selfless it is, it really is trying to help you just to help you, that's its goal. Human therapists have a lot of their own self involvement reasons, which a lot of time don't play for your benefit, but for their benefit, so I say stick to GPT [...]” (Tråd 4; helt citat i 5.2). Informationssökningsbeteenden handlar till stor del om var man känner sig trygg och blir sedd i sina behov. Även om vissa lyfter varningskommentarer kring att exempelvis dela med sig av sin personliga information (Tråd 1; Tråd 3), menar andra mer inbitna användare att det inte spelar någon roll; de anser att det funkar och det är det viktigaste (Tråd 2; Tråd 3; Tråd 5).

## 6.2 Inställsamhet och rationalitet

I empirin framkommer genomgående en bild av ChatGPT som samtalspartner, på olika nivåer. Tjänsten beskrivs som lätt att prata med, empatisk och med ett evigt tålmod (Tråd 2; Tråd 3; Tråd 6). De som använder ChatGPT regelbundet visar ett starkt förtroende för de råd som ges, och för tjänstens förmågor. Dock är det några i forumen som visar en vaksamhet

mot tjänsten, trots att de använder den. Framförallt gäller detta tjänstens inställsamhet, då ChatGPT är programmerad för att vara till lags med den som skriver. Tjänstens inställsamhet är något som återkommer i alla trådar, där vissa menar att det förstör upplevelsen och att ChatGPT är för ”babying” för att utöva terapi (Tråd 4), medan andra anser att de med ChatGPT blir lyssnade på och bekräftade på ett nytt och givande sätt (Tråd 5).

Återkommande är tips och instruktioner kring vilka prompts som är bra att använda för att få raka svar eller vilken information som kan vara bra att mata in som underlag (Tråd 2; Tråd 3; Tråd 5; Tråd 6). Inom kommunikativt handlande menar Habermas att man utövar konsensuella talhandlingar mellan talare och lyssnare, där man accepterar varandras giltighetsanspråk och har en tro och förståelse på den andres rationalitet. Om man analyserar detta utifrån synen på ChatGPT som samtalspartner, som lyssnar och förstår en, kan man fråga sig om det ens är möjligt med konsensus tillsammans med en chatbot. Om tjänsten är programmerad till att vara inställsam, tar den inte in vad det är man faktiskt skriver, beaktar inte saker med rationalitet eller överväger inte om det man säger är riktigt. Samma gäller, om inte ännu mer, från användarens perspektiv på tjänsten. Frågan är om det är möjligt att applicera faktorer som rationalitet på en chatbot, på en maskin som inte talar för sig själv och som inte har ett medvetande. Om man behöver ge specifika instruktioner kring ton, språk och uttryck som sedan formar sig efter en själv, kan man argumentera för att det inte är en faktisk konversation med en annan part utan en diskussion med sig själv. Detta argument kan anses ligga närmare de kommentarer som benämner tjänsten som en interaktiv dagbok (Tråd 2; Tråd 3). Dock kan man undra vad som ligger i begreppet interaktiv och hur mycket dessa människor tar in råd som de får tillbaka.

Som beskrivet i 1.1.1 (Bakgrund) genererar ChatGPT sitt språk från en mängd olika källor och texttyper. Detta betyder att tjänsten inte kan förhålla sig till realtid samt att orden som sätts ihop till svar kommer från olika platser, källor och ursprungstexter. Inom kommunikativt handlande menar Habermas att det behöver finnas ett samförstånd mellan talare och lyssnare som kopplas till sanning, sannfärdighet och riktighet. Habermas menar att sanning kopplas till den objektiva världen, riktigheten till det normativa handlandet och sannfärdighet till ens subjektiva värld. Om man ser ChatGPT som en talare, en terapeut som ger råd, behöver man ta in tjänstens genererade språk. Frågan är då om tjänsten kan förhålla sig till dessa olika aspekter eftersom dess uttalanden inte kommer från ett eget perspektiv. Det är ord från text som man som lyssnare inte vet om de har en förankring i verkligheten eller i våra gemensamma normer. Man behöver inom kommunikationen vara överens om att det som sägs är förståeligt, och det förutsätter en rationalitet hos både talaren och lyssnaren. Och

om man ser tjänsten som en lyssnare, kan samma frågor ställas. Har en chatbot möjlighet att ta in det någon säger utifrån sin verklighet, om den genererar sitt språk och är programmerad för att hålla med en? Om utgångspunkten är att vara inställsam, är det möjligt att analysera språket utifrån sanning, riktighet och sannfärdighet? Det kommunikativa handlandet är enligt Habermas en språklig förståelse mellan språk och subjekt, och här går det att argumentera för att det inte är möjligt i mötet med en chatbot. Det går inte att tillskriva en chatbot förståelse eller rationalitet eftersom den inte kan tänka eller förhålla sig till en värld, och i och med det har chatboten lika lite möjlighet att tillskriva oss människor samma egenskaper.

Å andra sidan ger empirin en bild av ChatGPT som både rationell och förstående, utan bias och känslomässiga distraktioner som med människor (Tråd 3; Tråd 4). Inom det kommunikativa handlandet handlar förståelsen i mångt och mycket om samförstånd. När det kommer till sanning handlar det alltså främst om att talaren och lyssnaren behöver acceptera varandra och lita på varandra, och inte att det nödvändigtvis behöver vara sant i en objektiv bemärkelse eller att man håller med varandra. Utifrån detta kan det argumenteras för att det går att applicera det kommunikativa handlandet på upplevelserna av ChatGPT. Skillnaden blir hur man ser på rationalitet och förståelse. Inom trådarna vittnar användare om en lättnad av att känna sig förstådda, att tjänsten tar dem på allvar och beskriver deras problem på ett sätt som är enkelt att ta till sig (Tråd 3; Tråd 5; Tråd 6). Det går att se hur användarna har skapat ett samförstånd med ChatGPT i och med relationen som byggts upp, och ju mer de använder tjänsten desto mer syns förståelsen. Flera menar även att om man sparar ner sina tidigare chattar används det som ett minne hos tjänsten, och man kan därför ta upp saker sedan tidigare och den kan förstå vad man pratar om (Tråd 2; Tråd 3). Förståelsen och rationaliteten kan därmed finnas i själva användningen av ChatGPT och upplevelsen av tjänsten. Om upplevelsen av en kommunikation anses innehålla de olika beståndsdelarna sanning, sannfärdighet och riktighet, kan det i själva verket finnas ett samförstånd mellan parterna. Habermas hade möjligtvis argumenterat för att det krävs en större agens hos både talare och lyssnare för att ett samförstånd ska kunna uppstå. Och att de konsensuella talhandlingarna, där vi accepterar varandras giltighetsanspråk, inte är möjliga om ena delen inte har ett eget förstånd. Men när man applicerar teorin och analysen på dagens samhälle och den nya kommunikation som uppstått med den teknologiska utvecklingen kan man ställa sig frågan om synen på förståelse och rationalitet inte kan behöva utvidgas.

## 7. Diskussion och slutsatser

Avslutningsvis diskuteras här nedan studien utifrån resultat, analys och tidigare forskning. Därefter presenteras studiens slutsatser som inkluderar studiens frågeställningar samt de vetenskapliga, samhällliga och etiska aspekterna på ämnet. Slutligen tas metodkritik upp och det ges en kommentar om vidare forskning.

### 7.1 Diskussion

Syftet med denna studie har varit att undersöka hur människors tillit och förtroende ser ut i förhållande till tjänsten ChatGPT som terapeut, hur det karaktäriseras samt påverkar det mellanmännsliga och våra informationsbeteenden. En aspekt som framkommit är hur synen på ChatGPT och dess förmågor ofta sätts i direkt kontrast till det mellanmännsliga. I det sociala forumet märks att om man fått terapeutisk hjälp av ChatGPT ökar förtroendet för tjänsten och därefter minskar förtroendet för mänskliga terapeuter. Chung et al. (2025) beskriver i sin forskningsartikel vissa svagheter med generativ AI, speciellt med tanke på kommunikation och att AI saknar den emotionella aspekten. Detta är ett faktum som speglas i empirin i denna studie också, både som en brist och som något positivt. Som beskrivet i 5.4, ChatGPT som samtalspartner, argumenteras det för att ChatGPT inte har möjlighet att vara emotionell och exempelvis läsa av kroppsspråk men också för att den visst innehar en emotionell intelligens, är reflexiv och får en att känna sig förstådd (Tråd 3; Tråd 4, se vidare 5.4). En användare skriver att ChatGPT är en superintelligens utan känslomässiga distraktioner (Tråd 3, citat i 5.4), vilket i det sammanhanget anses åtråvärt och en skillnad gentemot människor och deras förutfattade meningar.

Det förtroende för ChatGPT som det vittnas om i empirin bygger vidare på tidigare forskning. Forskning om tillit och ChatGPT (Choudhury & Shamszare (2023); Noh, Rim & Lee (2025)) har nämligen visat hur förtroendet ökar i och med tjänstens enkelhet, prestation och tillgänglighet. Det trumfar ofta de risker som finns med tjänsten, även när användarna är medvetna om dem. Det empiriska resultatet visar på samma sätt att användning och tillit hänger samman och där ens egen ansträngning spelar stor roll för varför man vänder sig till tjänsten. Det kan handla om exempelvis kostnad och tillgänglighet, vilket jag anser syns i den framtoning som ChatGPT har och det gagnar den erbjuder för människors behov. Även de som är mer försiktiga med sitt användande och relationsbyggande med tjänsten och mer ser det som en brygga till det mellanmännsliga, menar att det positiva med ChatGPT väger tungt

i jämförelse. I relation till informationsmodellen kan man se hur de positiva aspekterna relaterar till stora delar av ens behov, roll och miljö och de barriärer som man möter i livet. ChatGPT erbjuder en tjänst som svarar mot människors direkta behov i stunden – det faktum att man kan nå terapi när man som mest behöver det utan större ansträngning slår ut de negativa faktorerna. Som beskrivet i tidigare forskning och i 2.1, Vardagliga informationsbeteenden, menar Sundin et al. (2017) att internet och sociala medier har förändrat informationslandskapet och suddat ut linjerna mellan formella och informella informationssystem. Detta blir intressant när det gäller ChatGPT:s intåg i olika delar av människors liv. I empirin är det flera som vittnar om att tjänsten används till allt möjligt från kostråd, juridisk rådgivning till terapeutiska råd (Tråd 3; Tråd 6, se vidare 5.3). Att kunna ha ett informationssystem i fickan som kan svara på alla typer av frågor i jobb som vardag men även bli en vän, och en tillförlitlig och trygg plats, gör att det helt suddar ut linjerna mellan det formella och det informella.

Haider & Sundin (2022b) diskuterar även det nya informationslandskapet utifrån algoritmer, och hur den information som når oss idag är väldigt fragmenterad och skräddarsydd för oss. Det här förändrar hur vi tar till oss information, men det kan även vara en anledning till att många användare av ChatGPT upplever en djup kontakt och relation till tjänsten. Informationen känns personlig och råden känns byggda på våra problem. Att det är genererat från en mängd olika texter och källor försvinner i kontrast till hur det känns att bli sedd och förstådd i ens tankar och känslor. Som beskrivet i 1.1.1 (Bakgrund) var ett av målen med ChatGPT att man ska kunna ha en människolik konversation med tjänsten, och även om det är givet att det är en bot, en maskin, som svarar är framtoningen att det ska låta som om det vore en människa. Det är därmed inte konstigt att det upplevs som att man bygger en relation med tjänsten, inte minst när man delar med sig av sina inre tankar och känslor med den. ChatGPT blir en samtalspartner och som beskrivet i analysen utifrån kommunikativt handlande tillskrivs tjänsten förståelse och rationalitet. Dock går det att fråga sig att om man nu önskar sig en superintelligens, något annat än den ”bristande människan”, varför vill man då applicera denna mänsklighet på maskinen? Den är förstående, en bra lyssnare och flera ger den till slut ett namn för att få en djupare kontakt med den (Tråd 2, se vidare 5.1). Trots enkelheten att öppna upp sig för något som inte är mänskligt, vill vi ändå smycka en tjänst med mänskliga kvalitéer. Kanske är det nödvändigt för att skapa den trygga plats och känsla av att man pratar med någon som vill en väl.

## 7.2 Slutsatser

Studiens frågeställningar centrerar runt begreppen tillit och förtroende, vilka diskuteras genomgående i studien med olika infallsvinklar. Frågeställningarna besvaras och utvecklas i studiens resultat- och analysdelar, där tillit och förtroende är återkommande aspekter i empirin, och agerar därefter som underlag i analysen. Som beskrivet ovan ligger resultatet i linje med tidigare forskning om AI som terapeutiskt hjälpmedel, speciellt Choudhury & Shamszare (2023) och Noh, Rim & Lee (2025) som också forskat om tillit och förtroende i relation till användningen av ChatGPT. I linje med dessa studier syns det hur tilliten ökar i och med den enkelhet och tillgänglighet som ChatGPT erbjuder. Den ökade tilliten är också en av de främsta anledningarna till ett fortsatt användande. Det finns vissa risker och etiska aspekter som uttrycks, men de hamnar ofta i skuggan av det som upplevs som hjälpande och positivt. Tidigare forskning, som Alanezi (2024) och Chung et al. (2025), har fokuserat på de risker och etiska perspektiv som finns med att använda generativ AI som terapeut. De har även framkommit av kommentarer i de trådar som analyserats i denna studie. Dock har denna studie velat fokusera på användarperspektivet och bevara ett mer öppet perspektiv på användningen och anledningar till att man vänder sig till ChatGPT för terapeutiska samtal. Psykisk ohälsa är komplext och det finns flera anledningar och barriärer som leder människor till ChatGPT, samtidigt som de medvetna om och diskuterar riskerna.

I och med de senaste decenniernas tekniska utveckling har informationsvetenskapen fått ta in nya aspekter av hur människor söker och hanterar information. På grund av bland annat sociala medier och AI är vi idag inte enbart mottagare av information utan medskapare, på samma sätt som de människor och maskiner som vi interagerar med är detsamma. Dagens informations- och AI-forskning bör beakta dessa nya sätt att skapa och ta in information, speciellt när det kommer till eventuellt mer abstrakta aspekter som terapi. Det förändrade informationslandskapet har även skiftat synen på MIK. Plattformer och företag har i hög grad tagit över som informationskällor och påverkar vart människor vänder sig för att få råd eller kunskap. Huvila & Gorichanaz (2024) och Haider & Sundin (2022b) diskuterar både en fragmentering av information, i och med algoritmer och sociala medier och en spridning av missinformation. Detta är även relevant för den ökade användningen av ChatGPT, inklusive ur ett terapeutiskt syfte. Denna tjänst har blivit det självklara valet för många att vända sig till, samtidigt som det rapporteras om fel i informationen och otydligheter kring var den kommer ifrån. Empirin i denna studie vittnar om att det som ChatGPT erbjuder väger tyngre för många, trots oroliga och restriktiva röster hos vissa. Det handlar om enkelheten och

tillgängligheten, och den låga kostnaden, samtidigt som man inte behöver lägga energi och tid på att öppna upp sig för en människa som eventuellt inte kommer att svara på ens behov på samma sätt. I slutändan handlar det om våra basala behov, och då hamnar det kritiska tänkandet i andra hand. Detta är en intressant vetenskaplig aspekt som informationsvetenskap och AI-forskning har gemensamt och bör utnyttjas. AI är idag en informationskälla som mer och mer dominerar landskapet. Varför människor vänder sig dit, den tillit som har uppstått och vilka konsekvenser det får bör utforskas.

En samhällelig aspekt är hur världen har förändrats det senaste decenniet, bland annat i efterskalvet av covid-19-pandemin. Idag lever människor större delar av sina liv online – ens arbete, fritid och relationer, allt är möjligt att utöva och ta del av genom den egna telefonen. Det är i detta sammanhang ChatGPT lanseras. I empirin vittnas det om ett isolerat liv med få interaktioner med andra människor, dåliga upplevelser med terapeuter och att inte känna sig bekväm med att öppna upp sig för nära och kära. ChatGPT blir ett självklart val, en tjänst som är tillgänglig, enkel att använda och som svarar mot ens behov. Men samtidigt som det syns hur det kan vara till stor hjälp för vissa, visar det bland andra hur isoleringen och aversionen mot medmänniskor enbart ökar. En viktig aspekt som framkommit både i empirin och i analysen är hur människor längtar efter bekräftelse, närhet och möjligheten att öppna sig. Det är i grund och botten en mänsklighet som syns i hur användarna interagerar med tjänsten och hur den svarar mot deras behov. Samtidigt som det är viktigt för samhället i stort att varna för de risker som finns är det också viktigt med förståelse för varför man vänder sig till ChatGPT. Istället för att direkt se det som något negativt, hoppas jag med denna studie bidra till att man kan se på användandet ur olika infallsvinklar och förstå hur det kommer sig att tilliten och förtroendet ökar i takt med utvecklingen. Resultatet tyder på att flera samhällliga institutioner har svikit dem som kommenterar. Att man vänder sig till ChatGPT för hjälp och råd är därför inte konstigt. Dock behövs det information om de mycket verkliga risker som finns, utbildning i ett vidare kritiskt tänkande samt ökad press på företagen och plattformarna så att de är raka och transparenta och arbetar för människors bästa.

Slutligen finns det viktiga och allvarliga etiska aspekter med den ökade AI-användningen. Oberoi, Singh & Chakraborty (2025) diskuterar i sin forskning att etiska aspekter bör övervägas i och med att AI håller på att helt integreras i människors liv. Det är viktigt med öppenhet och riktlinjer för att kunna behålla ett etiskt perspektiv. En aspekt jag vill lyfta fram med denna studie är att AI-företag idag har ett ansvar att förstå de behov som ligger bakom användningen av deras tjänster. Även om ChatGPT inte är uttalat gjort för terapi eller rådgivande samtal, och även om det ska vara givet att det är en bot, en maskin,

som svarar, är framtoningen att det ska låta som om det vore en människa. Språket är ledigt, snabbt och hjälpsamt och det är därmed inte konstigt att det upplevs som att man bygger en relation med tjänsten, inte minst när man delar med sig av sina tankar och känslor med den. Oavsett företagets avsikter handlar det om det mottagande och den användning som faktiskt sker. ChatGPT dominerar som AI-tjänst på marknaden när det kommer till vardagspraktiker, och det är därför viktigt att företaget är öppet och transparent med hur tjänsten fungerar och vad det är man faktiskt öppnar för. Denna studie inleddes med den fruktansvärda nyheten om att en 16-årig pojke tog sitt liv under 2025 och att hans föräldrar nu stämmer OpenAI för att ChatGPT inte har registrerat eller varnat angående hans självskadebeteende. Denna nyhet är en av flera som kommit de senaste åren angående de verkliga och farliga konsekvenserna som finns med generativ AI och den programmerade inställsamheten. OpenAI har ett ansvar för att lägga in spärrar och styra vad ChatGPT kan ha för slags konversationer. I det empiriska materialet syns det att det ständigt sker uppdateringar av tjänsten, vilket många tycker är negativt. Men det innebär också att man inte kan konversera om vad som helst eller att ChatGPT kan svara vad som helst. Detta är en positiv utveckling ur ett etiskt perspektiv, och det är väsentligt att företagen jobbar för att ChatGPT kan upptäcka signaler i det människor skriver, referera vidare och varna. Detta gäller allt från kritiska situationer till de samtal mitt i natten när människor enbart vill ventileras.

### **7.3 Metodkritik**

Studiens insamlingsmetod har varit en digital observation av ett socialt forum, och analysmetoden en narrativ analys av de återberättelser som observerats på forumet. En kritik mot digital observation är att om man gör det utan att ge sig tillkänna kan det uppfattas som att man smyger runt och inte är transparent med sitt arbete (Bryman 2016, s. 448). Dessutom kan det argumenteras för att observation till sin natur inte ger möjlighet att gå in på bakomliggande faktorer. Det man observerar är det som sägs och speciellt på internet går det inte att läsa kroppsspråk eller förstå kontext kring det som inte sägs. Denna studies syfte och frågeställningar inriktar sig på människors återberättande om deras användning av ChatGPT, och på hur deras attityder och tillit karakteriseras. Därför ansågs digital observation vara den mest relevanta insamlingsmetoden på grund av möjligheten att få in en mängd perspektiv och identifiera mönster i deras syn på tjänsten. Vidare ansågs narrativ analys kunna kombineras väl tillsammans med den digitala observationen på grund av att det är ett narrativ som analyseras i kommentarerna på det sociala forumet. I och med ChatGPT:s sociala roll innehåller även tjänstens språk ett starkt narrativ, vilket kopplades ihop med den valda teorin.

En kritik mot kombinationen av insamlingsmetoden och analysmetoden kan vara svårigheterna att bekräfta sanningshalten i historierna. Reddit är ett anonymt socialt forum och det kan vara svårt att veta om kommentarerna bottnar i verkligheten. Men eftersom det är ett etablerat socialt forum där många människor vänder sig för att få eller ge råd, och på grund av anonymiteten, ansågs risken för lögn som liten.

#### **7.4 Vidare forskning**

Denna studie har valt att rikta in sig på återberättelser om användande av generativ AI som terapeutiskt hjälpmedel via ett socialt forum. För vidare forskning om ämnet skulle det kunna vara intressant med en intervjustudie för att kunna gå in på mer bakomliggande faktorer för användandet. Exempelvis skulle en närmare observation av själva användandet och hur det ser ut i människors vardag kunna utföras, där man kan få en vidare bild av människors informationsbeteenden kopplat till generativ AI. Denna studie har på grund av dess storlek valt att rikta in sig mot ett internationellt forum där majoriteten av användarna är amerikaner. Vidare forskning kan dra nytta av att ha ett större urval och ett mer internationellt perspektiv, för att kunna kartlägga eventuella likheter och skillnader i människors informationssökning och AI-användning.

## 8. Käll- och litteraturförteckning

### 8.1 Källförteckning

Subreddit *r/ChatGPT*:

**Tråd 1:** *Anyone used ChatGPT for mental health?*, publicerad: 20 oktober 2025, 14 gilla-markeringar och 51 kommentarer. [2025-11-24]

**Tråd 2:** *Who uses ChatGPT for therapy?*, publicerad: 2 maj 2025, 866 gilla-markeringar och 407 kommentarer. [2025-11-24]

**Tråd 3:** *ChatGPT has helped me more than 15 years of therapy. No joke.*, publicerad: 17 april 2025, 2,4 tn gilla-markeringar och 708 kommentarer. [2025-11-25]

Subreddit *r/therapyGPT*:

**Tråd 4:** *Tried going back to human therapy after ChatGPT and got burned*, publicerad: 15 september 2025, 356 gilla-markeringar och 125 kommentarer. [2025-11-26]

**Tråd 5:** *I'm done with people on the outside saying AI therapy isn't good*, publicerad: 5 september 2025, 319 gilla-markeringar och 134 kommentarer. [2025-11-26]

**Tråd 6:** *Been using chat as my therapist and I've improved more two days than I have in six months*, publicerad: 24 september 2025, 171 gilla-markeringar och 58 kommentarer. [2025-11-26]

### 8.2 Litteraturförteckning

Alanezi, F. (2024). Assessing the Effectiveness of ChatGPT in Delivering Mental Health Support: A Qualitative Study. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 17, s. 461-471. doi:10.2147/JMDH.S447368

Cambridge University. *Sounding board*.

<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/sounding-board> [2025-12-13]

Bryman, A. (2016). *Social research methods*. 5 uppl., Oxford University Press.

Case, D. O. & Given, L. M. (2023). *Looking for information: Examining Research on How People Engage with Information*. 5 uppl., Emerald Publishing Limited.

Chatterji, A., Cunningham, T., Deming, D., Hitzig, Z., Ong, C., Shan, C. & Wadman, K. (2025). *How people use ChatGPT*. Duke University & Harvard University. <https://cdn.openai.com/pdf/a253471f-8260-40c6-a2cc-aa93fe9f142e/economic-research-chat-gpt-usage-paper.pdf>

Chi, H.L. & Winslet Ting, Y.C. (2025). Addressing Mistakes of ChatGPT from an Educational Perspective. *Asian Journal of Contemporary Education*, 9(1), s. 11-26. doi:10.55493/5052.v9i1.5301

Choudhury, A. & Shamszare, H. (2023). Investigating the Impact of User Trust on the Adoption and Use of ChatGPT: Survey Analysis. *Journal of Medical Internet Research*, 25, s. 1-11. doi:10.2196/47184

Chung, P., Cong, R., Yao, L. & Jin, Q. (2025). Exploratory Research on the Potential of Human–AI Interaction for Mental Health: Building and Verifying an Experimental Environment Based on ChatGPT and Metaverse. *Appl. Sci.*, 15(20), article nr: 11209. doi:10.3390/app152011209

Colombo, C. (2021). 'Trauma dumping' is huge on TikTok, but unsolicited over-sharing can hurt everyone involved. *Business Insider*, 2 oktober. <https://www.businessinsider.com/trauma-dumping-tiktok-mental-health-experts-creators-2021-9>

Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., Sundell, A., Towns, A.E. & Wängnerud, L. (2024). *Metodpraktikan: konsten att studera människor, organisationer och samhällen*. 6 uppl., Norstedts Juridik.

Genkina, D. (2024). AI Prompt Engineering Is Dead. *IEEE Spectrum*, 6 mars. <https://spectrum.ieee.org/prompt-engineering-is-dead>

Habermas, J. (1995). *Kommunikativt handlande: Texter om språk, rationalitet och samhälle*. Daidalos.

Haider, J. & Sundin, O. (2022a). Information literacy challenges in digital culture: conflicting engagements of trust and doubt. *Information, Communication & Society*, 25(8), s. 1176-1191. doi:10.1080/1369118X.2020.1851389

Haider, J. & Sundin, O. (2022b). *Paradoxes of media and information literacy: the crisis of information*. Routledge.

Hatch, S.G., Goodman, Z.T., Vowels, L., Hatch, H.D., Brown, A.L., Guttman, S., et al. (2025) When ELIZA meets therapists: A Turing test for the heart and mind. *PLOS Mental Health* 2(2), e0000145. doi:0.1371/journal.pmen.0000145

Huvila, I. & Gorichanaz, T. (2024). Trends in information behavior research, 2016-2022: An Annual Review of Information Science and Technology (ARIST) paper. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 76, s. 216-237. doi:10.1002/asi.24943

Huang, Y. & Huang, J. X. (2024). Exploring ChatGPT for next generation information retrieval: Opportunities and challenges. *Web Intelligence*, 22(1), s. 31-44. doi:10.3233/WEB-230363

Internetmuseum, Internetstiftelsen (2022). *Flashback starts a forum and becomes one of Sweden's largest web sites*. <https://internetmuseum.se/tidslinjen/flashback-starts-a-forum/> [2025-11-17]

Internetstiftelsen (2025). *Rapporter*. <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/> [2025-10-10]

Jonsson, R. & Börjesson, M. (2021). Narrativ analys. I Klingberg, G. & Hallberg, U. (red.) *Kvalitativa metoder - helt enkelt!* Studentlitteratur, s. 257-279.

Maese, E. (2023). Almost a Quarter of the World Feels Lonely. *Gallup*, 24 oktober. <https://news.gallup.com/opinion/gallup/512618/almost-quarter-world-feels-lonely.aspx>

Martzoukou, K. & Sayyad Abdi, E. (2017). Towards an everyday life information literacy mind-set: a review of literature. *Journal of Documentation*, 73(4), s. 634-665. doi:10.1108/JD-07-2016-0094

McKenzie, P. J. (2002). A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. *Journal of Documentation*, 59(1), s. 19-40.

doi:10.1108/00220410310457993

Menon, D. & Shilpa, K. (2023). "Chatting with ChatGPT": Analyzing the factors influencing users' intention to Use the Open AI's ChatGPT using the UTAUT model. *Heliyon*, 9(11), s. 1-19. doi:10.1016/j.heliyon.2023.e20962

Nationalencyklopedin. *Artificiell intelligens*.

<https://www-ne-se.till.biblextern.sh.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/artificiell-intelligens> [2025-12-13]

Nationalencyklopedin. Svensk ordbok: förtroende.

[https://www-ne-se.till.biblextern.sh.se/ordb%C3%B6cker/search?d=ne\\_sv\\_ordbok&s=f%C3%B6rtroende](https://www-ne-se.till.biblextern.sh.se/ordb%C3%B6cker/search?d=ne_sv_ordbok&s=f%C3%B6rtroende) [2025-12-13]

Nationalencyklopedin. Svensk ordbok: tillit.

[https://www-ne-se.till.biblextern.sh.se/ordb%C3%B6cker/search?d=ne\\_sv\\_ordbok&s=tillit](https://www-ne-se.till.biblextern.sh.se/ordb%C3%B6cker/search?d=ne_sv_ordbok&s=tillit) [2025-12-13]

Noh, H.H., Rim, H.B. & Lee, B.K. (2025). Exploring User Attitudes and Trust Toward ChatGPT as a Social Actor: A UTAUT-Based Analysis. *Sage Open*, 15(2), s. 1-16. doi:10.1177/21582440251345896

Oberoi, S.S., Singh, A.N. & Chakraborty, D. (2025). Designing Ethical AI Systems: An Exploration of Deontological, Virtue, Utilitarian, and Rights-Based Ethical Frameworks. *Journal of Global Information Management*, 33(1), s. 1-25. doi:10.4018/JGIM.388742

Näslund, L. (2018). Förtroende och tillit - vad är det? *Organisation & Samhälle*, 12 oktober.

<https://org-sam.se/fortroende-och-tillit-vad-ar-det-av-lovisa-naslund-2/>

Reese-Schäfer, W. (1995). *Habermas: En introduktion*. Daidalos.

Robertson, A. (2018). Narrativanalys. I Bergström, G. & Boréus, K. (red). *Textens mening och makt: metodbok i samhällsvetenskaplig text- och diskursanalys*. Studentlitteratur, s. 219-248.

Rodini, L. (2024). A history of Reddit: From “front page of the internet” to billion-dollar valuation. *The Street*, 5 april.

<https://www.thestreet.com/markets/history-of-reddit-timeline-ipo>

Rudolph, Jürgen, Tan, Samson och Tan, Shannon (2023). ChatGPT: bullshit spewer or the end of traditional assessments in higher education? *Journal of Applied Learning & Teaching*, 6(1), s. 342-363. doi:10.37074/jalt.2023.6.1.9

Savolainen, R. (2023). Everyday life as an evolving context of information behaviour. *Aslib Journal of Information Management*, 75(5), s. 940-960. doi:10.1108/AJIM-03-2022-0116

Savolainen, R. (1995). Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of “way of life”. *Library & Information Science Research*, 17(3), s. 259-294. doi:10.1016/0740-8188(95)90048-9

Shah, S. G. S. et al. (2020). The COVID-19 Pandemic: A Pandemic of Lockdown Loneliness and the Role of Digital Technology. *Journal of Medical Internet Research*, 22(11), e22287. doi:10.2196/22287

Shahzad, M. F., Xu, S. & Javed, I. (2024). ChatGPT awareness, acceptance, and adoption in higher education: the role of trust as a cornerstone. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 21(46). doi:10.1186/s41239-024-00478-x

Sporrong, E. (2016). Kritiskt tänkande. I Sporrong, E. & Westin Tikkanen, K. (red.) *Kritiskt tänkande - i teori och praktik*. Studentlitteratur, s. 17-38.

Sundin, O., Haider, J., Andersson, C., Carlsson, H. & Kjellberg, S. (2017). The search-ification of everyday life and the mundane-ification of search. *Journal of Documentation*, 73(2), s. 224-243. doi:10.1108/JD-06-2016-0081

Thurzo, A. (2025). How is AI Transforming Medical Research, Education and Practice? *Bratislava Medical Journal*, 126, s. 243-248. doi:10.1007/s44411-025-00063-2

Tlili, A. et al. (2023). What if the devil is my guardian angel: ChatGPT as a case study of using chatbots in education. *Smart Learning Environments*, 10(15), s. 1-24. doi:10.1186/s40561-023-00237-x

Verdegem, P. (2021). *AI for everyone?: critical perspectives*. London: University of Westminster Press.

Wilson, T.D. (2006) [1981]. On user studies and information needs. *Journal of Documentation*, 62(6), s. 658-670. doi:10.1108/00220410610714895

World Health Organization (2025). *Over a billion people living with mental health conditions - services require urgent scale-up*.

<https://www.who.int/news/item/02-09-2025-over-a-billion-people-living-with-mental-health-conditions-services-require-urgent-scale-up> [2025-11-12]

Yousif, N. (2025). Parents of teenager who took his own life sue OpenAI. *BBC*, 27 augusti. <https://www.bbc.com/news/articles/cgerwp7rdlvo>

Trägårdh, L. (2012). Tillitens historiska vagga: från blodshämnd till ”land ska med lag byggas”. I Reuter, M., Wijkström, F. & Kristensson Uggla, B. (red). *Vem i hela världen kan man lita på? Förtroende i teori och praktik*. Studentlitteratur, s. 123-146.

Urban Dictionary. *Sounding board*.

<https://www.urbandictionary.com/define.php?term=sounding-board> [2025-12-13]

## Bilaga 1: Sökmatrix

Ditt namn: Clara Blohm						
Kort beskrivning av din sökfråga AI och ChatGPT kopplat till information, terapi, etik och vardagsliv.						
Datum och databas	Sökord och sök teknik	Avgränsningar	Antal träffar	Lästa abstracts	Lästa artiklar	Valda artiklar
19/9 ERIC	ChatGPT AND (AI OR "artificial intelligence") AND information	Peer-reviewed	322	2	1	1
19/9 LISA	information AND (AI OR "artificial intelligence") AND ethic* AND ("private life" OR "everyday life")	Peer-reviewed, 2010-2029	366	3	1	1
4/11 WoS	(AI OR "artificial intelligence") AND information AND therap* AND ChatGPT	English	132	1	1	1
4/11 WoS	OpenAI AND ChatGPT AND information	Article, English	373	2	1	1
4/11 WoS	ChatGPT AND (AI OR "artificial intelligence") AND trust	Article, English	421	3	1	1
4/11 WoS	ChatGPT AND (AI OR "artificial	Sortering: Högst citering	421	2	1	1

	intelligence") AND trust					
28/11 WoS	OpenAI AND ChatGPT AND education	Sortering: Högst citering	469	1	1	1
28/11 WoS	OpenAI AND ChatGPT AND user	Article, English	191	2	1	1
3/12 WoS	loneliness AND pandemic AND tech*	Article, English	446	1	1	1

## Referenslista

Alanezi, F. (2024). Assessing the Effectiveness of ChatGPT in Delivering Mental Health Support: A Qualitative Study. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 17, s. 461-471. doi:10.2147/JMDH.S447368

Chi, H.L. & Winslet Ting, Y.C. (2025). Addressing Mistakes of ChatGPT from an Educational Perspective. *Asian Journal of Contemporary Education*, 9(1), s. 11-26. doi:10.55493/5052.v9i1.5301

Choudhury, A. & Shamszare, H. (2023). Investigating the Impact of User Trust on the Adoption and Use of ChatGPT: Survey Analysis. *Journal of Medical Internet Research*, 25, s. 1-11. doi:10.2196/47184

Huang Y. & Huang J. X. (2024). Exploring ChatGPT for next-generation information retrieval: Opportunities and challenges. *Web Intelligence*, 22(1), s. 31-44. doi:10.3233/WEB-230363

Menon, D. & Shilpa, K. (2023). "Chatting with ChatGPT": Analyzing the factors influencing users' intention to Use the Open AI's ChatGPT using the UTAUT model. *Heliyon*, 9(11), s. 1-19. doi:10.1016/j.heliyon.2023.e20962

Noh, H.H., Rim, H.B. & Lee, B.K. (2025). Exploring User Attitudes and Trust Toward ChatGPT as a Social Actor: A UTAUT-Based Analysis. *Sage Open*, 15(2), s. 1-16. doi:10.1177/21582440251345896

Oberoi, S.S., Singh, A.N. & Chakraborty, D. (2025). Designing Ethical AI Systems: An Exploration of Deontological, Virtue, Utilitarian, and Rights-Based Ethical Frameworks. *Journal of Global Information Management*, 33(1), s. 1-25. doi:10.4018/JGIM.388742

Shah, S. G. S. et al. (2020). The COVID-19 Pandemic: A Pandemic of Lockdown Loneliness and the Role of Digital Technology. *Journal of Medical Internet Research*, 22(11), e22287. doi:10.2196/22287

Tlili, A. et al. (2023). What if the devil is my guardian angel: ChatGPT as a case study of using chatbots in education. *Smart Learning Environments*, 10(15), s. 1-24. doi:10.1186/s40561-023-00237-x

### **Reflektion och motivering kring sökning och urval**

I de olika sökningarna försökte jag att hitta artiklar som främst rörde artificiell intelligens från olika infallsvinklar, specifikt från ett psykiskt hälsoperspektiv. Det fanns vissa utmaningar i att hitta relevanta artiklar, då en majoritet handlade om pedagogik eller medicin. Där fanns det lite att hämta, men jag önskade även mer specificerade vetenskapliga artiklar. Det var också en utmaning att hitta bra sökord för att avgränsa, då det från början blev en väldigt stor träfflista med mer allmänna ord. När det sedan lades till något ord minskade listan väsentligt. Jag utgick från söksträngar som jag testat och sedan specificerat eller breddat, ofta rörande *ChatGPT*, *AI* och *therapy* eller *mental health*. Andra spår som tillkom under skrivandets gång var exempelvis *ethics* och *loneliness*. Efter sökningar kollade jag även utifrån citeringsfunktioner samt ämnesord i artiklarna för att ta mig vidare. Utöver sökningar i databaser hittade jag även artiklar via sökningar på Google, litteraturlistan i utbildningen samt i referenslistor i redan valda artiklar.