ATTITYDER TILL AUTOMATISERAT BESLUTSFATTANDE I OFFENTLIG SEKTOR: I GRÄNSLANDET MELLAN TEKNIK OCH IDEOLOGI

LEIF SUNDBERG, ELIN WIHLBORG OCH THOMAS DENK

Sammanfattning

De senaste åren har kommuner och myndigheter ökat andelen automatiskt fattade beslut. Det har gjorts möjligt via automatiseringstekniker som till exempel robotic process automation (RPA) och ”digitala medarbetare”. Tidigare forskning har främst fokuserat på organisatoriska aspekter och hur de som arbetar inom offentliga verksamheter ser på automatisering. Färre studier har undersökt medborgarnas perspektiv i förhållande till olika domäner av automatiserat beslutsfattande. I detta kapitel presenterar vi resultat från frågor om attityder till automatiserat beslutsfattande i offentlig sektor i den nationella SOM-undersökningen. Frågorna har utformats från fem dimensioner relaterade till kvalitet i samhällsstyrning: tillförlitlighet, opartiskhet, hänsyn till människors situation, transparens och (mer)arbete för individen. Vi fokuserar på tre domäner: inkomstdeklaration, ansökan om medborgarskap, och ekonomiskt bistånd. Likt tidigare år visar resultaten att befolkningen har låg medvetenhet om att offentliga organisationer tar automatiska beslut. Resultaten belyser även variationer i attityder både i förhållande till de tre domänerna, och beroende på respondenternas ideologiska orientering. Kapitlet avslutar med förslag på fortsatt forskning för att ytterligare förstå dessa variationer.

De senaste åren har kommuner och myndigheter ökat andelen automatiskt fattade beslut. Det har gjorts möjligt via automatiseringstekniker som till exempel robotic process automation (RPA) och ”digitala medarbetare” (Lindgren, 2020; Söderström m.fl., 2021; Wihlborg m.fl., 2016). Automatiserat beslutsfattande i offentlig sektor väcker flera viktiga frågor om till exempel datakvalitet och rättssäkerhet (Lindgren, 2024), men även hur medborgarna upplever det när beslut som tidigare fattats av tjänstepersoner delegeras till automatiska system. Idag talas det om hur artificiell intelligens (AI) ytterligare kan utvidga hur och i vilka verksamheter tjänster kan automatiseras. Men här har vi använt begreppet ”beslut fattade av en dator”, för att kunna jämföra med tidigare upplagor av den nationella SOM-undersökningen där frågan ställts på samma sätt.

Medborgare möter offentliga tjänster i många vardagliga sammanhang. Normalt möter de en person som har kompetens, rättigheter och möjligheter att fatta beslut

Sundberg, Leif, Wihlborg, Elin & Denk, Thomas (2025). Attityder till automatiserat beslutsfattande i offentlig sektor: i gränslandet mellan teknik och ideologi. I Björn Rönnerstrand, Anders Carlander, Patrik Öhberg & Annika Bergström (Red.), *I rörelse*. SOM-institutet vid Göteborgs universitet.

(Lipsky, 2010). När dessa beslut automatiseras sker de via digitala gränssnitt och tjänster. Tidigare forskning har fokuserat på organisatoriska aspekter och hur automatisering påverkar tjänstepersoner (Lindgren m.fl., 2022; Toll m.fl., 2023; Juell-Skielse m.fl., 2022a, 2022b) men det är även viktigt att undersöka medborgares attityder till automatiserat beslutsfattande i olika domäner och kontexter (Kaun m.fl., 2024a, 2024b). Här gör vi det genom att utgå från forskning om samhällsstyrningens kvalitet (eng: quality of government, QoG).

Den svenska välfärdsstaten anses ofta styras med hög kvalitet och därmed leverera tjänster med hög kvalitet. Därför är det relevant att analysera hur automatiserade beslut kan påverka kvaliteten i samhällsstyrningen, då svensk förvaltning vilar på en stark demokratisk värdegrund med hög legitimitet, och traditionellt åtnjuter stor tillit från befolkningen (Rothstein, 2015; Rothstein & Uslaner, 2005). Samtidigt har Sverige en befolkning med hög digital kompetens (se till exempel Internetstiftelsens (2024) årliga undersökning *Svenskarna och Internet*), och uttalat höga ambitioner om en digital förvaltning (Regeringen, 2017). Det är därför intressant att undersöka attityder till automatiserat beslutsfattande i den svenska kontexten, vilket är syftet med det här kapitlet.

Då automatiserat beslutsfattande används i flera olika domäner av offentlig sektor finns det anledning att undersöka om attityder varierar beroende på vilken typ av beslut det är som avses. Därför handlar de nya frågorna i avsnittet om automatiserat beslutsfattande i den nationella SOM-undersökningen 2024 om attityder i förhållande till tre domäner: inkomstdeklaration, ansökan om medborgarskap, och ansökan om ekonomiskt bistånd (försörjningsstöd till den som inte kan försörja sig på annat sätt, vilket individen ansöker om hos sin kommun). I och med att vi använder samhällsstyrningens kvalitet som utgångspunkt och attityder till denna kvalitet formas av politiska normer (Laegreid & Christensen, 2013) analyserar vi även skillnader i attityder till automatiserat beslutsfattande beroende på respondenternas ideologiska orientering (på en vänster-högerskala).

Samhällsstyrningens kvalitet

Samhällsstyrningens kvalitet stärks av att offentliga organisationer kan agera opartiskt och leverera pålitliga beslut, fria från korruption. Dessa aspekter säkerställer effektiv och legitim styrning och är starkt förenade med tillit till staten och demokratisk stabilitet (Rothstein & Teorell, 2008, 2012; Laegreid & Christensen, 2013). Här spelar offentliga tjänster en viktig roll då de utgör en arena där samhällsstyrningens kvalitet blir synlig (Agnafors, 2013; Ta'amneh m.fl., 2023). Tjänster av hög kvalitet, utformade i ett landskap av institutioner som agerar i enlighet med lagar och regler säkerställer att den offentliga förvaltningen agerar rättvist och förutsägbart.

Digitalisering förväntas förändra byråkratiska processer och relationerna mellan medborgaren och staten (Lindgren m.fl., 2019). Automatiserat beslutsfattande är

en instans av digitalisering där mötet mellan medborgaren och en tjänsteperson förändras (Lindgren, 2024). När datorer ersätter mänskliga beslutsfattare behöver systemen utformas och implementeras för att upprätthålla likabehandling, opartiskhet, ansvarighet och transparens.

Tidigare forskning om medborgares attityder till automatiserat beslutsfattande innehåller blandade resultat, men en generell trend är att till exempel beslut som fattas av AI uppfattas som mer rättvisa än beslut fattade av tjänstepersoner (Araujo m.fl., 2020). Attityder skiftar dock mellan olika grupper av individer, och samma egenskaper som gör att automatiserade system uppfattas som mer rättvisa, det vill säga att de på ett systematiskt sätt kan uppvisa en regelbundenhet, gör också att det finns en rädsla för att de inte kan ta hänsyn till individuella förutsättningar på samma sätt som en mänsklig beslutsfattare (Helberger m.fl., 2020). Det finns alltså goda skäl att undersöka automatiserat beslutsfattande med utgångspunkt i samhällsstyrningens kvalitet.

För att undersöka attityder till automatiserat beslutsfattande utgår vi från fem dimensioner relaterade till samhällsstyrningens kvalitet:

- Tillförlitlighet
- Opartiskhet
- Hänsyn till människors situation
- Transparens
- (Mer)Arbete för individen.

Dessa fem dimensioner, som vi beskriver närmare nedan, undersöks i förhållande till hur människor ställer sig till automatiserat beslutsfattande i tre domäner:

- Inkomstdeklaration
- Ansökan om medborgarskap
- Ansökan om ekonomiskt bistånd.

Den första dimensionen är *tillförlitlighet*. Det handlar om att beslut som förvaltningen genomför är lagliga och följer aktuella normer och riktlinjer. Tillförlitligheten till beslut ökar om de är tydliga och beslutsprocesserna är förutsägbara (Rothstein & Teorell, 2008, 2012). Det gör att medborgaren dels får tillförlitliga individuella beslut, men även att man kollektivt kan lita på att staten har robusta processer för beslutsfattande (Head, 2016; Sanderson, 2002).

Opartiskhet är en viktig komponent i samhällsstyrningens kvalitet för att vi ska lita på att alla behandlas lika när vi får offentliga beslut. Det är också en viktig indikator på att vi inte öppnar för korruption, mutor eller andra former av påverkan på den som fattar beslut.

Trots att opartiskhet är viktig för hög kvalitet i samhällsstyrningen måste många offentliga beslut ta *hänsyn till människors individuella situation*. Det kan handla

om att individen behöver visa att hen har rätt till vissa tjänster. Då behöver tjänstepersoner kompetenser och handlingsutrymme (eng: discretion) (Lipsky, 2010; Busch & Henriksen, 2018) för att i linje med lagstiftning och policyer ta hänsyn till människors livssituationer. Denna kompetens är särskilt viktig i komplexa domäner där de individuella förutsättningarna ofta skiljer sig åt från fall till fall (Bäckman, 2022).

Demokratiskt beslutsfattande i den offentliga förvaltningen bygger på *transparens* både när det gäller motiv bakom ett beslut, och insyn i själva beslutsprocessen (Rothstein & Teorell, 2008). Litteraturen presenterar ofta digitala verktyg som ett sätt att öka transparens genom tydlighet i processer, men också för att kunna jämföra beslut mellan olika kommuner och individer (Matheus m.fl., 2021).

God kvalitet i samhällsstyrningen bygger även på att det ska vara enkelt att ha kontakt med offentliga organisationer och få hjälp när det behövs. Det innebär att förändringar, som att automatisera beslut, inte bör leda till mer *arbete för individen*. Tidigare forskning har visat att digitala tjänster kan medföra dolda kostnader och administrativt arbete, särskilt för dem som inte är vana att använda digitala tjänster (Dodel, 2016; Hjelholt, 2022; Hoglund-Ryden & De Andrade, 2023; Madsen m.fl., 2022), vilket gör detta till en viktig aspekt att inkludera i vårt frågebatteri.

För att utforska hur attityder till automatiserat beslutsfattande uppfattas har vi valt att analysera dessa i relation till tre olika domäner i den offentliga förvaltningen: inkomstdeklaration, ansökan om medborgarskap och ansökan om ekonomiskt bistånd. Vi har valt domäner från olika nivåer i offentliga organisationer (nationell och kommunal nivå). Vi har också valt domäner som skiljer sig åt. De flesta av oss lämnar in inkomstdeklaration, men att söka ekonomiskt bistånd och ansökan om medborgarskap är kopplade till specifika livssituationer och sådant som långt ifrån alla gör.

Inkomstdeklaration är obligatoriskt i Sverige och skickas in årligen antingen digitalt eller via blanketter. Den enklaste varianten av tjänsten är en förifylld version med data från till exempel arbetsgivare. Då behöver den skattskyldige endast signera denna tjänst / blankett med till exempel bank-ID. Inkomstdeklarationen kan även vara mer komplex och innehålla företagsuppgifter och olika former av skatteavdrag. Ansökan hanteras av den statliga myndigheten Skatteverket och besluten kan leda till skatteåterbäring eller att individen måste betala restskatt.

Ansökan om medborgarskap är öppen för individer som vill söka ett medborgarskap i Sverige. I ansökan behöver de visa att de uppfyller krav, såsom att de arbetat och haft uppehållstillstånd i Sverige ett antal år, är statslösa eller flyktingar. Ansökan hanteras av den statliga myndigheten Migrationsverket och kan göras antingen digitalt eller via blanketter. Vid en beviljad ansökan får individen medborgarskap som i sin tur leder till rättigheter som rösträtt och ett svenskt pass.

Ansökan om ekonomiskt bistånd är en del av det svenska sociala skyddsnätet och är den ”sista” instansen för de som av olika anledningar inte kan försörja sig själva. Den som ansöker om ekonomiskt bistånd behöver själv visa att hen är berättigad

till stödet och ha dokument som intygar detta. Ekonomiskt bistånd hanteras av kommunerna för att kunna göra lokala anpassningar, men med tydlig statlig reglering i lag och av normsättande rekommendationer. Ekonomiskt bistånd har varit en populär domän att automatisera via till exempel RPA-teknik som kan söka efter relevant information i olika databaser (Ranerup & Henriksen, 2020; Gustafsson, 2022). Germundsson m.fl. (2024) pekar ut flera spänningar när denna process automatiseras, då den traditionellt bygger på att handläggare använder sitt handlingsutrymme för att fatta beslut baserat på individuella omständigheter.

Attityder till automatiserat beslutsfattande i offentlig sektor[1]

I tabell 1 framgår tydligt att en majoritet (77 procent) av respondenterna inte är medvetna om att myndigheter och kommuner använder sig av automatiserat beslutsfattande. Resultaten ligger i linje med tidigare års undersökningar (2018: 80 procent, 2019: 78 procent, 2022: 80 procent), och det kan konstateras att andelen av respondenterna som inte är medvetna om att offentlig sektor ägnar sig åt automatiserat beslutsfattande fortfarande är hög.

Tabell 1 Kännedom om automatiserat beslutsfattande i offentlig sektor, 2024 (procent)

Ja	Nej	Totalt
23	77	100

Kommentar: Frågan löd *Kommuner och myndigheter låter allt fler beslut som rör medborgarna fattas av datorer istället för tjänstemän. Känner du till sedan tidigare att en del beslut inom offentlig sektor fattas av datorer?* och respondenterna kunde svara ja eller nej. I tabellen anges fördelning i procent. Antal svarande är 1 713.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2024.

På en övergripande nivå, som visas i tabell 2, håller respondenterna med om att automatiserat beslutsfattande leder till mer opartiska beslut och mindre arbete för individen. Balansmåtten visar dock mer negativa attityder till tillförlitlighet och transparens, och huruvida automatiserat beslutsfattande kommer att leda till hänsyn till individers situation.

Tabell 2 Föreställningar om automatiserat beslutsfattande i offentlig sektor, 2024 (procent, balansmått)

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Instämmer knappast	Instämmer inte alls	Balans-mått	Svarande
…mer tillförlitliga beslut	4	34	40	22	-24	1 627
…mer opartiska beslut	17	48	21	14	30	1 619
…mindre hänsyn till människors situation	41	36	13	10	54	1 639
…mindre insyn i besluten	32	40	18	11	44	1 617
…mer arbete för individen	15	31	34	20	-7	1 604

Kommentar: Frågan löd *I vilken utsträckning instämmer du i att när beslut fattas av datorer istället för tjänstemän leder det till...* Svarsalternativen framgår av tabellen. I tabellen anges fördelning i procent respektive balansmått. Balansmåttet varierar mellan -100 och +100. Måttet anger andelen instämmer helt eller delvis minus andelen som inte alls eller knappast instämmer. Värdet -100 innebär att samtliga inte instämmer och +100 att samtliga instämmer.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2024.

Jämförelsen mellan de tre domänerna visar en stor kontrast mellan respondenternas attityder till automatiserat beslutsfattande i ärenden som rör inkomstdeklaration jämfört med ärenden om medborgarskap respektive ekonomiskt bistånd (tabell 3-6). En majoritet av respondenterna (77 procent) tycker att det är lämpligt att använda automatiserat beslutsfattande vid inkomstdeklaration medan en nästan lika stor majoritet tycker det är olämpligt vid ansökan om medborgarskap (75 procent) och ekonomiskt bistånd (72 procent).

Tabell 3 Attityder till automatiserat beslutsfattande i offentlig sektor, 2024 (procent, balansmått)

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Instämmer knappast	Instämmer inte alls	Balans-mått	Svarande
Inkomstdeklaration	32	45	10	13	53	1 676
Medborgarskap	6	19	32	43	-50	1 658
Ekonomiskt bistånd (försörjningsstöd/social-bidrag)	5	23	33	39	-43	1 659

Kommentar: Frågan löd *I vilken utsträckning instämmer du i att det är lämpligt att datorer fattar beslut om följande frågor?* Svarsalternativen framgår av tabellen. I tabellen anges fördelning i procent respektive balansmått. Balansmåttet varierar mellan -100 och +100. Måttet anger andelen instämmer helt eller delvis minus andelen som inte alls eller knappast instämmer. Värdet -100 innebär att samtliga inte instämmer och +100 att samtliga instämmer.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2024.

Tabell 4 Föreställningar om automatiserat beslutsfattande gällande inkomstdeklaration, 2024 (procent, balansmått)

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Instämmer knappast	Instämmer inte alls	Balans-mått	Svarande
…mer tillförlitliga beslut	19	53	18	10	45	1 632
…mer opartiska beslut	30	49	13	8	59	1 623
…mindre hänsyn till människors situation	35	39	17	9	49	1 620
…mindre insyn i besluten	25	46	19	10	41	1 610
…mer arbete för individen	11	30	37	22	-18	1 595

Kommentar: Frågan löd *I vilken utsträckning instämmer du i att när beslut om inkomstdeklaration fattas av dator istället för tjänstemän leder det till...* Svarsalternativen framgår av tabellen. I tabellen anges fördelning i procent respektive balansmått och antal svarande. Balansmåttet varierar mellan -100 och +100. Måttet anger andelen instämmer helt eller delvis minus andelen som inte alls eller knappast instämmer. Värdet -100 innebär att samtliga inte instämmer och +100 att samtliga instämmer.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2024.

Tabell 5 Föreställningar om automatiserat beslutsfattande gällande medborgarskap, 2024 (procent, balansmått)

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Instämmer knappast	Instämmer inte alls	Balans-mått	Svarande
…mer tillförlitliga beslut	8	29	35	28	-28	1 611
…mer opartiska beslut	22	43	19	16	29	1 605
…mindre hänsyn till människors situation	44	32	13	11	51	1 613
…mindre insyn i besluten	30	41	18	11	42	1 600
…mer arbete för individen	16	31	35	18	-6	1 576

Kommentar: Frågan löd *I vilken utsträckning instämmer du i att när beslut om medborgarskap fattas av dator istället för tjänstemän leder det till...* Svarsalternativen framgår av tabellen. I tabellen anges fördelning i procent respektive balansmått. Balansmåttet varierar mellan -100 och +100. Måttet anger andelen instämmer helt eller delvis minus andelen som inte alls eller knappast instämmer. Värdet -100 innebär att samtliga inte instämmer och +100 att samtliga instämmer.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2024.

Tabell 6 Föreställningar om automatiserat beslutsfattande gällande ekonomiskt bistånd, 2024 (procent, balansmått)

	Instämmer helt	Instämmer delvis	Instämmer knappast	Instämmer inte alls	Balans-mått	Svarande
…mer tillförlitliga beslut	10	36	31	23	-8	1 607
…mer opartiska beslut	24	43	18	15	34	1 594
…mindre hänsyn till människors situation	43	32	14	11	49	1 606
…mindre insyn i besluten	28	41	20	11	38	1 593
…mer arbete för individen	17	30	35	18	-6	1 593

Kommentar: Frågan löd *I vilken utsträckning instämmer du i att när beslut om försörjningsstöd/ socialbidrag fattas av dator istället för tjänstemän leder det till...* Svarsalternativen framgår av tabellen. I tabellen anges fördelning i procent respektive balansmått. Balansmåttet varierar mellan -100 och +100. Måttet anger andelen instämmer helt eller delvis minus andelen som inte alls eller knappast instämmer. Värdet –100 innebär att samtliga inte instämmer och +100 att samtliga instämmer.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2024.

Den största skillnaden syns tydligt i tabell 7 där balansmåttet för dimensionen ”tillförlitlighet” är positivt för inkomstdeklaration men negativt för ansökan om medborgarskap och ekonomiskt bistånd. Tabellen visar även att respondenterna överlag är mest positiva (eller minst negativa) till automatiserat beslutsfattande av inkomstdeklaration och har mest negativa attityder till automatisering av hantering av ansökan om medborgarskap.

Tabell 7 Jämförelse av balansmått, 2024

	Generellt	Inkomst-deklaration	Medborgar-skap	Ekonomiskt bistånd
…mer tillförlitliga beslut	-24	45	-28	-8
…mer opartiska beslut	30	59	29	34
…mindre hänsyn till människors situation	54	49	51	49
…mindre insyn i besluten	44	41	42	38
…mer arbete för individen	-7	-18	-6	-6

Kommentar: Frågan löd *I vilken utsträckning instämmer du i att när beslut om [inkomstdeklaration / medborgarskap / försörjningsstöd/socialbidrag] fattas av dator istället för tjänstemän leder det till...* Svarsalternativen löd *Instämmer helt, Instämmer delvis, Instämmer knappast, Instämmer inte alls.* I tabellen anges fördelning i balansmått fördelat på automatiserat beslutsfattande generellt respektive de tre domänerna. Balansmåttet varierar mellan –100 och +100. Måttet anger andelen instämmer helt eller delvis minus andelen som inte alls eller knappast instämmer. Värdet –100 innebär att samtliga inte instämmer och +100 att samtliga instämmer.

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2024.

Eftersom de tre valda domänerna har en ideologisk laddning kopplad till användningen av skattemedel valde vi att undersöka samband mellan attityder till automatiserat beslutsfattande och respondenternas ideologiska orientering. Tabell 8 illustrerar korrelationer mellan den självskattade vänster-högerskalan[2] och attityder till automatiserat beslutsfattande i allmänhet och de tre domänerna. Resultaten kan inte sägas tyda på en stark polarisering men visar på små och signifikanta skillnader där respondenter till vänster på skalan tenderar att vara mer negativa än respondenterna längre till höger. Skillnaderna är större gällande ansökan om medborgarskap och ekonomiskt bistånd än inkomstdeklaration. Här bör skalornas riktning noteras: Ett positivt samband innebär att respondenter orienterade till höger inte instämmer jämfört med personer orienterade till vänster. Vidare reflekterar ju (mindre) hänsyn, (mindre) insyn i beslut och (mer) arbete för individen negativa attityder.

Tabell 8 Samband mellan attityder till automatiserat beslutsfattande och ideologisk orientering, 2024 (korrelation och signifikans)

	Generell	Inkomst-deklaration	Medborgar-skap	Ekonomiskt bistånd
…mer tillförlitliga beslut	-0.039 (0.188)	**-0.068** **(0.026)**	**-0.065** **(0.022)**	**-0.096** **(0.000)**
…mer opartiska beslut	-0.041 (0.150)	-0.053 (0.080)	**-0.096** **(0.000)**	**0.094** **(0.000)**
…mindre hänsyn till människors situation	**0.105** **(0.001)**	0.017 (0.572)	**0.101** **(0.000)**	**0.070** **(0.016)**
…mindre insyn i besluten	**0.072** **(0.014)**	0.035 (0.227)	0.020 (0.501)	**0.052** **(0.016)**
…mer arbete för individen	**0.070** **(0.011)**	0.031 (0.282)	**0.085** **(0.000)**	**0.086** **(0.006)**

Kommentar: Tabellen visar samband i form av korrelationskoefficienten gamma (signifikansnivå inom parentes) mellan frågan *I vilken utsträckning instämmer du i att när beslut om [inkomstdeklaration / medborgarskap / försörjningsstöd/socialbidrag] fattas av dator istället för tjänstemän leder det till...* där respondenterna svarar enligt en fyrgradig skala: 1: *Instämmer helt,* 2: *Instämmer delvis,* 3: *Instämmer knappast,* 4: *Instämmer inte alls,* och respondenternas placering på en femgradig vänster/högerskala: *Klart till vänster (1), Något till vänster (2), Varken till vänster eller till höger (3), Något till höger (4), Klart till höger (5).* Antal svarande varierar mellan 1 522 och 1 585. Fet markering = signifikanta samband (p<0.05).

Källa: Den nationella SOM-undersökningen 2024.

Beror skillnader i attityder till automatiserat beslutsfattande på teknik, domän eller ideologi?

Detta kapitel bidrar med insikter om attityder till automatiserat beslutsfattande i offentlig sektor. Resultaten innehåller tre viktiga fynd: 1. Att en stor del av respondenterna är omedvetna om att offentliga organisationer ägnar sig åt automatiserat beslutsfattande. 2. Att det är skillnader i attityder beroende på vilken domän som automatiseras: respondenterna är generellt mer positiva / mindre negativa till automatisering av inkomstdeklaration än ansökan om medborgarskap respektive ekonomiskt bistånd. 3. Att det finns skillnader i attityder baserat på hur respondenterna placerar sig ideologiskt. Respondenter orienterade till höger är generellt mer positivt inställda än respondenter till vänster, särskilt gällande automatisering av beslut om medborgarskap och ekonomiskt bistånd.

Att en relativt stor del av respondenterna är omedvetna om att automatiserat beslutsfattande sker gör att det går att ifrågasätta huruvida sådana initiativ är implementerade baserade på medborgarbehov, eller för andra syften såsom den offentliga förvaltningens interna effektivitet. Det bör dock noteras att vi använt begreppet ”dator” i enkätfrågorna. Frågorna har varit likadana i enkäten under åren medan samhällsdiskursen ändrats. Det är möjligt att svaren hade sett annorlunda ut om vi använt ord som ”AI” eller ”robotassistent” (Araujo m.fl., 2020; Helberger m.fl., 2020). Det blir ett spörsmål för kommande års enkäter.

En generell observation är att respondenterna har en mer positiv attityd till automatisering av beslut om inkomstdeklaration än till ansökan om medborgarskap och ekonomiskt bistånd. Bakomliggande orsaker är ett intressant uppslag för framtida forskning, men det är möjligt att diskutera plausibla förklaringar. Till exempel har befolkningen generellt hög tillit till myndigheten Skatteverket som ansvarar för inkomstdeklarationer. I den nationella SOM-undersökningen 2023 fick respondenterna bedöma hur väl de ansåg att tio myndigheter utförde sitt uppdrag. Skatteverket fick en topplacering medan Migrationsverket, som hanterar ansökningar om medborgarskap, hamnade längst ned på listan.

Det är även skillnader på de tre domänerna. Inkomstdeklaration är en tjänst som många respondenter har erfarenhet av. Automatiseringen av deklarationen är en relativt standardiserad tjänst som många medborgare använder årligen, medan de andra två domänerna är mer komplexa och beroende av tjänstepersoners handlingsutrymme (Lipsky, 2010; Busch & Henriksen, 2018).

Enkäten visar även på skillnader i attityder beroende på ideologisk orientering, där högerorienterade respondenter generellt har mer positiva attityder till automatiserat beslutsfattande, särskilt gällande ansökan om medborgarskap och ekonomiskt bistånd. Dessa skillnader var små men signifikanta. De kan rimligtvis kopplas till att ämnesområdena i sig är ideologiska frågor, relaterade till användning av skattemedel respektive immigration, och olika uppfattningar om huruvida digital teknik bör användas för att effektivisera dessa typer av processer. Som Laegreid &

Christensen (2013) beskriver är uppfattningar om samhällsstyrningens kvalitet baserade på politiska normer. Det krävs alltså fortsatt forskning för att undersöka om skillnaderna beror på den digitala tjänsten och automatisering, eller domänen i sig.

Not

[1] I resultatdelen bör läsaren vara uppmärksam på ”vilket håll” skalorna går. Om en respondent håller med om att automatiserat beslutsfattande leder till ”mindre insyn i besluten” är det en negativ attityd jämfört med om hen håller med om att det leder till mer opartiska beslut, vilket ju är en positiv attityd.

[2] Vi undersöker attityder till automatiserat beslutsfattande beroende på hur respondenterna placerar sig ideologiskt på en vänster/höger-skala: Klart till vänster (1), Något till vänster (2), Varken till vänster eller till höger (3), Något till höger (4), Klart till höger (5). Anledningen till detta fokus var att de domäner vi valt att undersöka i sig är ideologiskt laddade politiska områden.

Referenser

Agnafors, M. (2013). Quality of government: Toward a more complex definition. *American Political Science Review,* 107(3), 433-445.

Araujo, T., Helberger, N., Kruikemeier, S., & De Vreese, C. H. (2020). In AI we trust? Perceptions about automated decision-making by artificial intelligence. *AI & society,* 35(3), 611-623.

Bäckman, G. (2022). Reframing social policy for welfare and equal opportunities in a digital culture. *Social Development Issues*, *43*(2).

Busch, P. A., & Henriksen, H. Z. (2018). Digital discretion: A systematic literature review of ICT and street-level discretion. *Information Polity*, *23*(1), 3-28.

Dodel, M. (2016). e-Government’s hidden inequality: why spending on online services can be regressive and how to avoid it. I *Proceedings of the 9th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 68-74).

Germundsson, N., Stranz, H., & Bergmark, Å. (2024). Reducing administration? Examining the alignment of robotic process automation and social assistance in Swedish Personal Social Services. *Nordic Social Work Research*, 1-14.

Gustafsson, M. S. (2022). Integration of RPA in public services: a tension approach to the case of income support in Sweden. I *Service Automation in the Public Sector: Concepts, Empirical Examples and Challenges* (pp. 109-127). Cham: Springer International Publishing.

Head, B. W. (2016). Toward more ”evidence-informed” policy making?. *Public administration review*, *76*(3), 472-484.

Helberger, N., Araujo, T., & de Vreese, C. H. (2020). Who is the fairest of them all? Public attitudes and expectations regarding automated decision-making. *Computer Law & Security Review,* 39, 105456.

Hjelholt, M. F. (2022). Digitalizing at the Expense of Others: The Hidden Costs of Digital Welfare. *Innovative Social Sciences Journal, 8*(1).

Hoglund Ryden, H., & De Andrade, L. (2023, September). The hidden costs of digital self-service: administrative burden, vulnerability and the role of interpersonal aid in Norwegian and Brazilian welfare services. I *Proceedings of the 16th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance* (pp. 473-478).

Internetstiftelsen. (2024). *Svenskarna och Internet.* https://internetstiftelsen.se/tag/svenskarna-och-internet/

Juell-Skielse, G., Güner, E. O., & Han, S. (2022a). Adoption of Robotic Process Automation in the Public Sector: A Survey Study in Sweden. I *International Conference on Electronic Government* (pp. 336-352). Cham: Springer International Publishing.

Juell-Skielse, G., Lindgren, I., & Åkesson, M. (Red.) (2022b). *Service Automation in the Public Sector.* Springer International Publishing.

Kaun, A., Larsson, A. O., & Masso, A. (2024a). Automating public administration: citizens' attitudes towards automated decision-making across Estonia, Sweden, and Germany. Information, *Communication & Society, 27*(2), 314-332.

Kaun, A., Larsson, A. O., & Masso, A. (2024b). Automation scenarios: citizen attitudes towards automated decision-making in the public sector. *Information, Communication & Society,* 1-18.

Laegreid, P., & Christensen, T. (Red.). (2013). *Transcending new public management: the transformation of public sector reforms*. Ashgate Publishing, Ltd.

Lindgren, I. (2020). Exploring the Use of Robotic Process Automation in Local Government. I *EGOV-CeDEM-ePart 2020 Virtual, Linköping 31 August 2020 through 2 September 2020* (Vol. 2797, pp. 249-258). CEUR-WS.

Lindgren, I. (2024). Ironies of automation and their implications for public service automation. *Government Information Quarterly, 41*(4), 101974.

Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government information quarterly, 36*(3), 427-436.

Lindgren, I., Åkesson, M., Thomsen, M., & Toll, D. (2022). Organizing for robotic process automation in local government: observations from two case studies of robotic process automation implementation in Swedish municipalities. I *Service Automation in the Public Sector: Concepts, Empirical Examples and Challenges* (pp. 189-203). Cham: Springer International Publishing.

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*. Russell sage foundation.

Madsen, C. Ø., Lindgren, I., & Melin, U. (2022). The accidental caseworker–How digital self-service influences citizens' administrative burden. *Government Information Quarterly*, 39(1), 101653.

Matheus, R., Janssen, M., & Janowski, T. (2021). Design principles for creating digital transparency in government. *Government Information Quarterly*, *38*(1), 101550.

Ranerup, A., & Henriksen, H. Z. (2020). Digital discretion: Unpacking human and technological agency in automated decision making in Sweden's social services. *Social Science Computer Review, 40*(2), 445-461.

Regeringen (2017). För ett hållbart digitaliserat Sverige: en digitaliseringsstrategi. Regeringskansliet.

Rothstein, B. (2015). The moral, economic, and political logic of the Swedish welfare state. I J. Pierre (Red.), *The Oxford Handbook of Swedish Politics,* p. 69–84, https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199665679.013.41

Rothstein, B., & Teorell, J. (2008). What is quality of government? A theory of impartial government institutions. Governance, 21(2), 165-190.

Rothstein, B., & Teorell, J. (2012). *Defining and measuring quality of government. In Good government.* Edward Elgar Publishing.

Rothstein, B., & Uslaner, E. M. (2005). All for all: Equality, corruption, and social trust. *World politics, 58*(1), 41-72. https://doi.org/10.1353/wp.2006.0022

Sanderson, I. (2002). Evaluation, policy learning and evidence-based policy making. *Public administration*, *80*(1), 1-22.

Söderström, F., Johansson, B., & Toll, D. (2021, Juni). Automation as Migration? -identifying Factors Influencing Adoption of RPA in Local Government. In European Conference on Information Systems.

Ta'amneh, M. M., Haija, A. A., & Taamneh, A. M. (2023). Examining the influence of governance on the quality of public services: the moderating effect of trust in government. *Journal for Global Business Advancement*, *16*(3), 391-412.

Toll, D., Booth, M., & Lindgren, I. (2023). Robot Colleagues in Swedish Municipalities: How RPA Affects the Work Situation of Employees. I *International Conference on Electronic Government* (pp. 160-173). Cham: Springer Nature Switzerland.

Wihlborg, E., Larsson, H., & Hedström, K. (2016). "The Computer Says No!"--A Case Study on Automated Decision-Making in Public Authorities. I *2016 49th Hawaii International Conference on System Sciences* (HICSS) (pp. 2903-2912). IEEE.