

Arbetsmiljö i en digital värld

Populärvetenskaplig slutrapport

Förekomsten av artificiell intelligens (AI) blir alltmer påtaglig inom handelssektorn. Tekniker som automatisering, robotisering, maskininlärning och business intelligence lockar företag i alla storlekar.



Idag finns många exempel på hur AI används inom handeln, såsom personaliserad marknadsföring, smart produktrekommendation, omnichannel-lösningar, virtuell shopping, returhantering, algoritmer för att minska koldioxidutsläpp, digitala assistenter och prediktionsanalyser för lagerhantering baserat på tidigare leverans- och försäljningsdata. Dessa tillämpningar visar att handeln genomgår ett digitalt skifte som fundamentalt kommer att förändra arbetsmiljön och arbetsvillkoren inom sektorn. Införandet av AI innebär att förutsättningar, genomförande och konsekvenser av arbetsutförandet kommer att förändras dramatiskt.

Enligt Arbetsmiljölagen (2002:5850) ska arbetsgivaren systematiskt planera, leda och kontrollera verksamheten på ett sätt som leder till att arbetsmiljön uppfyller föreskrivna krav på en god arbetsmiljö. Lagen omfattar även anställdas interaktion med avancerad teknik som AI. Vår utgångspunkt är att AI på flera sätt kan bidra positivt till handelns utveckling men att människors unika förmågor och intelligens är i grunden avgörande. Dock finns det flera utmaningar med att AI används på arbetsplatser som behöver hanteras.

Projektet har *inte* studerat fysiska aspekter av arbetsmiljöer som till exempel säkerhet

och ergonomi. Projektet har i stället fokuserat på organisatoriska och sociala arbetsmiljöer. Arbetsmiljöverket (2015) definierar organisatorisk arbetsmiljö som de villkor och förutsättningar för arbetet som inkluderar ledning och styrning, kommunikation, delaktighet, handlingsutrymme, fördelning av arbetsuppgifter samt krav, resurser och ansvar. Social arbetsmiljö definieras som de villkor och förutsättningar för arbetet som inkluderar socialt samspel, samarbete och socialt stöd från chefer och kollegor. Organisatoriska och sociala aspekter är särskilt relevanta för arbetsmiljöer där AI används eftersom de i hög grad påverkar organisering av anställdas arbete i relation till AI och social interaktion på arbetsplatser.

Mot denna bakgrund har projektets syfte varit att utifrån organisatoriska och sociala aspekter a) identifiera utmaningar som medarbetare upplever i samband med användning av AI, b) utveckla en modell för uppföljning av arbetsmiljöer där AI används och c) jämföra den utvecklade modellen AI-PROAM med arbetsmiljöverkets modell för systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) för att kunna beskriva hur AI-PROAM kan komplettera SAM.

Projektet har identifierat åtta utmaningar som presenterats på formen förutsättningar, handlingar och konsekvenser samt



relaterat dessa utmaningar till varandra för att skapa en övergripande helhetsförståelse. Dessa utmaningar är: kontroll, ansvar, meningsfullhet, deltagande, AI strategi, formell utbildning och kontinuerligt lärande, människa-AI beslutsfattande samt välbefinnande och arbetstillfredsställelse.

Projektets huvudbidrag är en modell (AI-PROAM) för att stödja uppföljning av arbetsmiljöer där AI används. Modellen består av fem faser: förberedelser, risk- och problemanalys, åtgärder, uppföljning av åtgärder samt reflektion och lärande. Modellen bygger på etablerade teorier om goda arbetsmiljöer där digital teknik används, feedback från de medverkande företagen och synpunkter från referensgruppen.

Vi har till viss del inspirerats av modellen för systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) som utvecklats av Arbetsmiljöverket. Efter en jämförelse mellan AI-PROAM och SAM kan vi konstatera att AI-PROAM kan komplettera SAM på flera sätt:

- SAM är en generell modell medan AI-PROAM är en specifik modell för arbetsmiljöer där AI används. Detta kan innebära att SAM inte fullt ut stödjer kontextspecifika och komplicerade

förhållanden som till exempel användning av AI på arbetsplatser.

- AI-PROAM specifik orientering mot organisatoriska och sociala arbetsmiljöaspekter. SAM har ingen specifik orientering mot särskilda aspekter utan syftar till att stödja alla typer av arbetsmiljöer.
- SAM har en övergripande processororientering med en tydlig huvudprocess och ett antal stödprocesser. AI-PROAM är också processororienterad men består av ett mer detaljerat processtöd som inkluderar förslag på aktiviteter, metodik för att utföra aktiviteter och förslag på enkätfrågor som är relaterade till de identifierade utmaningarna.

Utifrån våra resultat kan vi dra slutsatsen att AI-PROAM har bidragit till att utveckla kunskap om utmaningar i arbetsmiljöer där AI används och att AI-PROAM utifrån testning bemötts positivt av de medverkande företagen. Därför är vår uppfattning att AI-PROAM bidrar till en praktisk nytta för handelsföretag och anställda. Vårt förslag till fortsatt forskning är att tillämpa AI-PROAM i flera studier för att kunna stärka modellens faser och aktiviteter samt vidareförbarhet till andra företag och sektorer. ■

Projektnamn: Arbetsmiljö i en digital värld – förbättrade synergieffekter genom humankapital och AI

Projektledare: Stefan Cronholm

Övriga projektdeltagare: Hannes Göbel

Beviljat anslag: 1 557 225 kronor

Projekttid: oktober 2023–mars 2025



Handelsrådet | 103 29 Stockholm
Besöksadress: Regeringsgatan 60
Telefon växel 010-471 85 80
www.handelsradet.se