

Vart är det offentliga på väg?

Filosofiska perspektiv på automatisering
och AI i digitaliseringens tidevarv



		Datum	Diarienummer
Digg reflekterar	Utgåva 4	14/10-2026	2026-07108

Digg reflektar

Fjärde utgåvan

I den fjärde utgåvan av Digg reflektar låter vi tre namnkunniga skribenter formulera varsitt svar på frågan: Hur kan filosofi och samhällsteori hjälpa oss att förstå hur digitaliseringen tar form i offentlig sektor? På så vis vill vi förflytta diskussionen om digitaliseringen till ett mer filosofiskt plan och ta tillfället i akt få fler tankeväckande och annorlunda perspektiv på de stora förändringar som sker.

Trevlig läsning!

Tidigare utgåvor av Digg reflektar



Utgåva 1 Självsmål i målstyrningen?



Utgåva 2 Vem är det som svarar?



Utgåva 3 Ett litet steg för digitaliseringen, ett stort kliv för människan?

Författare

Martin Berg

Martin Berg är professor i medieteknik och docent i sociologi vid Malmö universitet där han leder forskningsmiljön Digital Work Futures Research Lab. Han är också adjungerad professor i design vid Emerging Technologies Research Lab och FUTURES Hub, Monash University i Melbourne, Australien. Bergs forskning är inriktad på digital sociologi, med särskilt fokus på kritiska studier av framväxande digitala teknologier och deras framtider, digitala etnografier samt framtidens arbete. Han har två kommande böcker kontrakterade för utgivning av Bristol University Press: *Stalled: How Automated Welfare Futures Are Organised*, and *Get Stuck and Speculative Ethnography at Work: Imagining, Performing, and Sensing Possible Futures* (med Sarah Pink et al.).



Anne Kaun

Anne Kaun är professor i medie- och kommunikationsvetenskap vid Södertörns högskola. Hon forskar om algoritmisk kultur, AI och välfärden samt infrastrukturella förändringar i medielandskapet i kölvattnet av digitaliseringen. Hon leder två tvärvetenskapliga forskningsmiljöer – en om digital sårbarhet och en om AI och välfärden. Kaun har tidigare gett ut bland annat *The Data Welfare State* (2025, tillsammans med Anu Masso) och *Prison Media* (2023, tillsammans med Fredrik Stiernstedt). Sedan 2021 gör hon och Staffan Ericson MKV-podden, som belyser aktuella problem från medievetenskapliga perspektiv.



Nicklas Berild Lundblad

Nicklas är en fristående författare, forskare och policyexpert, med mer än 20 års erfarenhet av att bygga och utveckla samhällspolitisk analys hos företag som Google, Stripe och DeepMind. Han är också co-founder av Pharos Futures Research Group. Bland hans intressen finns framtid, teknik, politik, filosofi och vetenskap.



Innehållsförteckning

Inledning	5
Framtiden som arbetsuppgift	6
Människocentrerad AI	9
En människocentrerad digitaliseringspolitik?	10
Återförtrollar artificiell intelligens vår byråkrati	14
Skillnad mellan AI och AI	15
Från avförtrollning till återförtrollning av världen och tillbaka?	16
Avslutning	19
Digitalisering, komplexitet och till lottens försvar	20
En enkel modell	21
Komplexitet och byråkrati	21
Spelrummet och det unika beslutet	24
Komplexitetens gräns	26
Att skapa medborgare	27
Till försvar för lotten	27
Litteratur	29
Avslutande tankar	33
Frågor för vidare diskussion	35

Inledning

Myndigheten för digital förvaltning (Digg) får ofta uppdrag att formulera svar på frågor om hur framtiden med digitaliseringen av offentlig sektor kan se ut. I egenskap av uppföljningsansvarig myndighet, ska Digg bidra med mer eller mindre konkreta svar dels om hur det står till med utvecklingen av digitaliseringen, dels komma med förslag om hur offentlig sektor kan utvecklas ytterligare. I det senare ska Digg i regel föreslå åtgärder som tar till vara på olika möjligheter och utmaningar som digitaliseringen för med sig. Dessa tar avstamp i allt från de lösningar och tjänster som finns i Sveriges digitala infrastruktur, Ena, till politiska förväntningar i Sveriges digitaliserings- och AI-strategi. Internationella förväntningar kring digitaliseringen från organisationer som Europeiska Unionen (EU) eller Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling (OECD) lyfter också många möjligheter och utmaningar.

I denna den fjärde utgåvan av Digg reflekterar vill vi vidga perspektiven från de gängse genom att låta tre skarpa skribenter fritt få formulera sina tankar om hur till exempel automatisering och AI förändrar förutsättningarna för offentlig sektor.

I *Framtiden som arbetsuppgift* vänder och vrider Martin Berg, professor i medieteknik, på frågor om vad vi egentligen gör av den tid som frigörs när arbetsprocesser automatiseras. Utifrån en studie av flera kommuner visar han konkreta exempel på hur framtiden blir till en praktisk arbetsuppgift som avgör hur den blir till här och nu. Anne Kaun, professor i Medie- och kommunikationsvetenskap, tar avstamp i ett fiktivt – men inte osannolikt – exempel på hur handlingsutrymmet för offentliga tjänstepersoner kan påverkas av att AI-assistenter införs i större utsträckning i sin essä *Återförtrollar artificiell intelligens vår byråkrati?* Nicklas Berild Lundblad, fri skribent och fil. dr. i informatik, driver i essän *Digitalisering, komplexitet och till lottens försvar* tesen att lotten kanske kan vara ett sätt att hantera en alltmer ogenomtränglig komplexitet som i hans perspektiv riskerar att skapa en irrationell och icke-transparent byråkrati.

Redaktionskommittén för Digg reflekterar önskar tankeväckande och trevlig läsning.

Redaktionskommittén

Fredric Skargren,
Karin Garcia Ambrosiani,
Magdalena Norlin-Schönfeldt, Arvid Perbo
och Joakim Sjunnesson.



Framtiden som arbetsuppgift

Martin Berg, Malmö universitet

I januari 2021 rapporterade Sydsvenskan att Lunds kommuns "Robotfabrik", ett initiativ som med automatiserade processer skulle effektivisera verksamheten, dittills hade hanterat 70 700 ärenden, sparat 7 390 arbetstimmar och plockat bort 1,5 miljoner manuella arbetsmoment.¹ Jag fascinerades av denna sifferexercis och funderade på vad en sådan användning av siffror egentligen bidrar med. Kanske är det just intrycket av precision som ger stadga åt en annars svärgreppbar berättelse om automatiseringens möjligheter. Så får framtiden formen av något som redan kan räknas, följas och bokföras.

I artikeln intervjuas Josefina Sanchez Eliasson, då tillförordnad digitaliseringschef i Lunds kommun. Hon förklarar att "[d]en frigjorda tiden kan användas till mer kvalitativa arbetsuppgifter och till mer värdeskapande aktiviteter som personkontakt och personlig service". Formuleringen sammanfattar en av de mest kraftfulla berättelserna om automatisering, nämligen den att tekniken ska ta hand om det

¹ Görel Svahn, "Lunds robotbyråkrater har hanterat 70 700 ärenden och sparat 7 390 arbetstimmar", Sydsvenskan, 17 januari 2021, <https://www.sydsvenskan.se/lund/lunds-robotbyrakrater-har-hanterat-70-700-arenden-och-sparat-7-390-arbetstimmar/> (åtkomst 6 september 2026).

repetitiva, regelstyrda och tidsödande, medan människan återförs till det som kräver omdöme, närvaro och relationer.² Maskinen ska göra det maskinlika och människan få vara mänsklig. Det är en lockande arbetsdelning, inte minst eftersom mycket administrativt arbete i offentlig sektor faktiskt består av uppgifter som är tröttande och svåra att försvara som bästa möjliga användning av mänsklig kompetens och offentligt finansierad tid. Få känner sannolikt stark yrkesstolthet inför att kopiera uppgifter mellan dåligt integrerade system eller manuellt föra över information från blanketter och mejl till rätt fält i ett verksamhetssystem. Men just därför bör vi dröja vid vad löftet om frigjord tid egentligen innebär och vid skillnaden mellan en besparing som redovisas i exakta tal och en mänsklig vinst som fortfarande bara uttrycks som en möjlighet.

På bilden i Sydsvenskan poserar digitaliseringschefen framför kommunens automatiseringsöversikt, ett slags digital instrumentpanel där automatiserade processer och sparade arbetstimmar blir synliga. Det är en bild som i all sin vardaglighet säger mycket om vår samtid. Här framträder arbetet som en mängd tid som kan räknas, sparas och fördelas på nytt. Men de sparade timmarna pekar åt två håll. De redovisas som ett resultat av vad automatiseringen redan har gjort och framstår samtidigt som ett utrymme för det arbete som människor förväntas kunna göra framöver. Tillsammans med löftet om mer omdöme, närvaro och relationer blir siffrorna därför mer än en summering av utförda arbetsmoment. De ger också form åt föreställningen om hur arbetet skulle kunna vara.

Framtiden finns alltså inte bara i policydokument, visionära rapporter och stora programförklaringar, utan också, helt konkret, på väggen i ett kommunhus. Men steget från den redovisade besparingen till ett annat och mer mänskligt arbete måste fortfarande organiseras. Frågan är därför inte bara hur mycket tid automatiseringen sparar, utan vilket arbete löftet om frigjord tid sätter i gång. Det är i den meningen som framtiden själv blir en arbetsuppgift.

Robotfabriken är ett av många exempel på hur kommunal verksamhet har kommit att organiseras kring automatisering som

”

Maskinen ska göra det maskinlika och människan få vara mänsklig

² Martin Berg, "Hate It? Automate It! Thinking and Doing Robotic Process Automation and Beyond", i Sarah Pink, Martin Berg, Deborah Lupton och Minna Ruckenstein (red.), *Everyday Automation: Experiencing and Anticipating Emerging Technologies* (London: Routledge, 2022), s. 157–170.

ett svar på välfärdens växande utmaningar. Den 1 juli 2022 ändrades kommunallagen så att kommuner och regioner i vissa fall kan delegera beslutanderätten till en automatiserad beslutsfunktion. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), numera Sveriges Kommuner och Regioner, knöt redan 2018 automatiseringens potential till välfärdens finansiering och kompetensförsörjning. I rapporten Automatisering av arbete hette det: "För att kunna erbjuda en fortsatt bra välfärd, också när de demografiska utmaningarna tilltar, behöver kommuner, landsting och regioner ta tillvara denna potential. Mycket kan göras redan idag. Förutsägbara, regelstyrda arbetsuppgifter kan redan nu automatiseras med befintlig teknik."³ Här möter framtidens behov en teknisk möjlighet som sägs finnas redan i dag. Automatiseringen framstår därmed inte bara som möjlig, utan som en potential som förväntas tas till vara för att välfärden ska kunna bestå.

Framtidsföreställningar behöver alltså inte infrias för att få konsekvenser. När de börjar uppfattas som tillräckligt sannolika, önskvärda eller oundvikliga kan de motivera handling i nuet. Offentlig sektor kan inte invänta framtiden innan den börjar förbereda sig för den. Den måste agera under osäkerhet och behöver därför föreställningar om vad som väntar. Framtiden blir därmed mer än ett mål. Den blir ett arbetsmaterial. Med sociologen Jens Beckerts begrepp kan sådana föreställningar förstås som fiktiva förväntningar, bilder av det som ännu inte finns men som människor och organisationer redan orienterar sig efter.⁴

Att förväntningarna kallas fiktiva betyder inte att de är falska, utan att deras riktighet ännu inte kan avgöras. Detta är dock knappast något nytt. Datorisering, ärendehanteringssystem, e-förvaltning och digitalisering har alla burit på föreställningar om att administrationen kan göras smidigare och mindre beroende av mänsklig handpåläggning. När automatiseringen i dag knyts till välfärdens framtida bärkraft får löftet emellertid en särskild tyngd. Tekniken framstår då som mer än ett hjälpmedel för bättre förvaltning. Den blir ett svar på frågan om hur förvaltningen alls ska orka fortsätta.

Här uppstår samtidigt en spänning mellan framtider av mycket olika storlek. Sociologen Mike Michael skiljer mellan stora och små framtider, där de stora rymmer föreställningar om omfattande och

”

Offentlig sektor kan inte invänta framtiden innan den börjar förbereda sig för den

³ Sveriges Kommuner och Landsting, Automatisering av arbete: Möjligheter och utmaningar för kommuner, landsting och regioner (Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting, 2018), s. 4.

⁴ Jens Beckert, *Imagined Futures: Fictional Expectations and Capitalist Dynamics* (Cambridge, MA: Harvard University Press, 2016).

genomgripande förändringar medan de små tar form i vardagens mer begränsade och situerade praktiker.⁵ Poängen är inte att de utgör två separata framtidshorisonter. Tvärtom visar Michael hur stora framtider kan göras små och små framtider växa till stora. I den offentliga digitaliseringen blir detta särskilt påtagligt. Den stora framtiden handlar om välfärdens bärkraft, kompetensförsörjning och en förvaltning som ska klara morgondagens behov. Men arbetet med att ta sig dit sker i små framtider, i processkartor, gamla verksamhetssystem, juridiska avvägningar, tillfälliga lösningar och frågor om hur några minuter av en arbetsdag faktiskt ska användas.

Avståndet mellan dessa framtider är därför inte främst tidsmässigt, utan organisatoriskt. Det stora löftet kan peka långt bortom den enskilda verksamheten samtidigt som det bara kan infrias genom det mödosamma arbetet här och nu. I detta växelspel mellan stora och små framtider blir också en sorts upprepning synlig. Teknikerna förändras, men de löften som ska orientera arbetet kan vara påfallande stabila.

Karl Marx anmärkte en gång, med hänvisning till Hegel, att stora historiska händelser och personer förekommer två gånger, först som tragedi och sedan som fars.⁶ Framtiden, stor som liten, upprepar sig på ett annat sätt, varken som tragedi eller fars, utan genom att samma löftesformer återkommer i nya tekniska kläder. När detta skrivs står offentlig sektor mitt i ännu en våg av sådana löften, denna gång under namn som generativ AI och stora språkmodeller. Också här utlovas frigjord tid, mer kvalificerade arbetsuppgifter och en välfärd som kan bestå under tilltagande tryck. Parallellen likställer inte teknikerna eller deras följder. Den påminner om att även de nya teknikerna bärs fram av löften med en historia.

Kommuner ställer sig på nytt frågan om var den nya tekniken kan göra nytta. Förstudier beställs, riktlinjer formuleras, arbetsgrupper tillsätts och pilotprojekt sjösätts, ofta innan någon riktigt vet vad tekniken kommer att innebära för den egna verksamheten. Siktet riktas mot den stora framtidens utmaningar, medan den lilla framtiden, där förändringen måste göras praktiskt möjlig, lätt hamnar i bakgrunden. Ändå är det genom sådana förberedelser som en föreställd framtid blir organisatoriskt verklig. Arbetssätt och självförståelser kan börja förändras långt innan det går att avgöra hur väl tekniken kommer att infria sina löften.

⁵ Mike Michael, "Enacting Big Futures, Little Futures: Toward an Ecology of Futures", *The Sociological Review* 65, nr 3 (2017), s. 509–524.

⁶ Karl Marx, Louis Bonapartes adertonde brumaire (1852), kap. I, i svensk översättning på Marxists Internet Archive, <https://www.marxists.org/svenska/marx/1852/08-d028.htm> (åtkomst 6 september 2026).

”

Den stora framtiden handlar om välfärdens bärkraft, kompetensförsörjning och en förvaltning som ska klara morgondagens behov

Frågan om automatisering kan därför inte enbart handla om vad tekniken gör när den väl är införd. Den måste också handla om vad organisationer börjar göra i teknikens namn. Någon måste beskriva processen. Någon måste synliggöra att det som i styrdokumentet såg ut som ett regelstyrt flöde i själva verket vilar på lång erfarenhet, lokal kännedom och professionella avvägningar som tidigare inte behövt formuleras på samma sätt. Någon måste avgöra om systemet får göra det som tekniken kan göra. Någon måste hålla samman arbetet med en framtid som ännu inte har blivit verklighet.

Automatisering är på så vis lika mycket ett organisatoriskt självstudium som ett tekniskt projekt. Offentliga verksamheter får syn på sig själva genom frågan om vad som kan automatiseras. Det är inte alltid en behaglig syn. Den visar ofta att arbetet är mer komplicerat än processkartan antyder, att regelstyrda uppgifter kräver fler bedömningar än man först trodde och att ansvar inte utan vidare kan fördelas om mellan människor och system. Men detta är inte ett misslyckande. Det kan tvärtom vara en av de viktigaste effekterna av digitaliseringsarbetet.

Att förändringsarbete kräver tid och kraft är ingen nyhet. Även SKL-rapporten från 2018 påpekar att takten beror på mer än tekniken, på organisationens förmåga till förändringsledning och på att de rättsliga förutsättningarna finns på plats. Men att detta arbete erkänns betyder inte att det får samma synlighet som de timmar tekniken förväntas spara. Kartläggningen, förankringen, juridiken och de lokala justeringarna riskerar i stället att framstå som fördröjningar på vägen mot den egentliga förändringen, som om offentlig sektor endast behövde bli av med sin egen tröghet för att framtiden skulle kunna veckla ut sig.

Kanske är det ändå just här, i detta mödosamma arbete, som offentlig digitalisering äger rum. Organisationen förändras när nya system tas i bruk, men också genom de frågor som uppstår när den börjar göra sig begriplig för dem. Offentlig sektor har dessutom goda skäl att vara långsam på vissa punkter. Den fattar beslut som påverkar människors liv och måste kunna motivera sina handlingar. Automatisering kan därför inte reduceras till en fråga om vad som är tekniskt möjligt. Den måste också bedömas utifrån vad som är rättsligt försvarbart, organisatoriskt hållbart och demokratiskt begripligt. Sådan långsamhet är inte nödvändigtvis ett hinder för utveckling. Den kan också vara ett sätt att pröva om utvecklingen går att bära.

Det är här frågan om tid återkommer. Tid är inte en substans som enkelt kan lyftas ut ur ett arbetsflöde och placeras någon annanstans. Den är inbäddad i rytmer, relationer, ansvar och professionella självförståelser. Om en automatiserad process sparar fem minuter per ärende betyder det inte självklart att en medarbetare får fem minuter mer till kvalificerat relationsarbete. Tiden kan försvinna in i ökade ärendevolymer, nya kontrollmoment eller en allmän höjning av arbetstempot. Den kan bli synlig som besparing utan att bli levd som lättnad.

Ett exempel från mitt eget intervjumaterial⁷ kan få resonemanget att stanna upp en stund. I en kommun som under flera år hade arbetat med att automatisera enklare ärenden, bland annat ansökningar om trygghetslarm, frågade jag en av de ansvariga hur man tänkte använda den tid som automatiseringen frigjorde. Svaret formulerades som en plan för vad tiden skulle bli. "Den tiden som frigörs ska vi använda till att ringa upp våra brukare och få feedback kring hur våra tjänster och vilket stöd och hjälp de behöver. Så att där skapar man liksom en medborgarkontakt som man inte hade annars."

Detta är automatisering så som löftet brukar formuleras när det är som mest övertygande. Tekniken tar hand om det rutinmässiga och människan får möjlighet att göra det som verksamheten själv uppfattar som mer kvalificerat. Samtidigt lämnar den frigjorda tiden inte verksamheten. Den görs förvaltningsbar och ges nya ändamål. Man skulle kunna säga att den kommunifieras.

Handläggningstid ska bli tid för återkoppling och medborgarkontakt, också det formulerat i futurum. Tiden försvinner alltså inte ur organisationen, utan cirkulerar vidare inom den. Löftet gäller inte mindre arbete, utan annat arbete. Det kan mycket väl vara bättre och kanske också mer mänskligt arbete, men det är fortfarande arbete som behöver organiseras, bemannas och ges plats i en redan tät kommunal vardag. Förvaltningens arbete med sig själv upphör inte när ett moment automatiseras. Det byter form.

⁷ Texten bygger på forskningsprojektet "Att arbeta med algoritmiska kollegor: Förväntningar och erfarenheter av automatiserat beslutsfattande", finansierat av Vetenskapsrådet (projektnummer 2020-00977).

”

Sådan långsamhet är inte nödvändigtvis ett hinder för utveckling. Den kan också vara ett sätt att pröva om utvecklingen går att bära

Mätningar av sparad tid är för den skull inte oviktiga. De kan tvärtom vara nödvändiga för att lyfta fram sådant arbete som annars lätt framstår som naturligt eller oundvikligt. Om en kommun räknar fram att tusentals timmar har frigjorts, bör nästa fråga inte bara vara hur många timmar som kan frigöras nästa år. Den bör också vara vad dessa timmar har blivit, vem som får förfoga över dem och vilket arbete som krävs för att den redovisade besparingen ska omsättas i den kvalitet som löftet pekar mot. Tekniken kan skapa utrymme för denna omfördelning, men inte avgöra hur det ska användas. En besparing som ser likadan ut i redovisningen kan därför rymma mycket olika förändringar för den som arbetar och den som behöver hjälp.

Offentliga organisationer är inte fabriker för ärendehantering, även om delar av deras arbete kan beskrivas i sådana termer. De är demokratiska, juridiska och professionella miljöer där beslut och bemötanden får konsekvenser för människors liv. En diskussion om automatisering, och om generativ AI, behöver därför röra sig bortom valet mellan teknikoptimism och teknikskepsis. Den behöver intressera sig för det arbete som tar form mellan löftet och utfallet.

En sådan diskussion skulle också kunna få praktiska följder. När frigjord tid görs till ett övergripande mål finns en risk att ansvaret för vad tiden faktiskt ska bli förblir otydligt. En förvaltning skulle därför kunna göra uppföljningen av frigjord tid lika självklar som uppföljningen av andra resultat. Kartläggningar, juridiska bedömningar och lokala justeringar skulle då synas i redovisningen som en del av digitaliseringen snarare än som friktion på vägen dit. Poängen vore inte att skapa ännu en kontrollapparat, utan att följa också det arbete och de prioriteringar som gör den utlovade framtiden möjlig. Om det förflutna granskas genom bokslut och revisioner finns det skäl att också fråga vad som händer med de framtidsföreställningar som motiverar dagens investeringar.

Instrumentpanelen i Lund visade något viktigt. Den visade att delar av det kommunala arbetet kunde beskrivas, räknas och automatiseras, och gav löftet om frigjord tid en konkret och synlig form. Men den kunde inte visa hur tiden rörde sig genom organisationen, hur medarbetarna upplevde förändringen eller vilka nya uppgifter som uppstod. Vad automatiseringen blir avgörs därför inte bara i kod och juridiska bedömningar, utan

också i de föreställningar om arbete och välfärd som formar vad den frigjorda tiden ska användas till.

Om framtiden återkommer i nya tekniska former är uppgiften varken att tro på löftet eller att avfärda det, utan att följa vad det gör. Framtiden blir då inte bara något offentlig sektor väntar på, utan en arbetsuppgift som behöver granskas, fördelas och förstås. Digitalisering börjar inte när framtiden anländer, utan när vi organiserar våra verksamheter som om den redan vore på väg.



Återförtrollar artificiell intelligens vår byråkrati?

Anne Kaun, Södertörns högskola

Handläggaren Malin loggar in på sin tjänstedator med sitt medarbetarkort. Hon öppnar alla system, som hon brukar göra när hon kommer till jobbet, för att beta av sina ärenden. Sedan förra året har hennes enhet en egen AI-assistent som heter Myndig. Hon vänder sig till assistenten för att få hjälp med utkast, sammanfatta, samt analysera innehåll i klientkommunikation och interna policydokument. Myndig hjälper också till med automatiseringen av vissa uppgifter. Malin tycker att assistenten är smidig och hon upplever att hon kan beta av vissa arbetsuppgifter mycket snabbare. Det är bara ibland som vissa formuleringar ställer till det och får henne att stanna upp. Stämmer det här verkligen?

Som när hon skulle svara på ett svarbedömt ärende om en utbetalning och AI-assistenten föreslog att hon skulle skriva att "mannen var välutrustad", vilket lät bra först, men ändå undrade hon: skriver man verkligen så här? Är det inte i en helt annan kontext man använder "välutrustad"? Efter att hon hade konsulterat sin kollega bestämde hon sig för att formulera om svaret och skrev i stället att mannen hade god tillgång till ekonomiska resurser.

En annan gång hjälpte en praktikant till med att ta fram texter om olika enheter på myndigheten till den nya hemsidan. Efter att texterna hade varit uppe på sidan i några dagar kom en kollega på att vissa punkter inte stämde. Det finns ju inget lokalkontor i Solna överhuvudtaget – varifrån kom den informationen?

Hemma på kvällen funderar Malin ofta över varför AI-assistenten Myndig föreslår vissa formuleringar och hittar på konstiga fakta ibland. Men också: Hur går det överhuvudtaget till att applikationen kan uttrycka sig så väl på byråkratsvenska, någonting hon har fått lära sig under många år, både under sin utbildning på Förvaltningshögskolan i Göteborg och under sina år på myndigheten? Ett språk som var ogenomträngligt i början men som nu känns helt naturligt för henne.

När de började använda Myndig hade de fått en halvdags introduktion där den digitala coachen, som var anställd under sex månader för att hjälpa till med AI-klienten, hade visat alla handläggare hur man ska prompta och formulera sig. Hur tekniken bakom själva applikationen fungerar har hon aldrig riktigt förstått. Dock var konsulten tydlig med att man alltid måste dubbelkolla texterna som Myndig har genererat. Malin kände att det var spännande och lite annorlunda jämfört med de andra digitala verktyg de brukar få lära sig då och då. Lite magiskt på något sätt.

Med utgångspunkt i att allt fler myndigheter och kommuner introducerar olika lösningar som bygger på artificiell intelligens (AI) vill jag i det följande diskutera vad som händer med den byråkratiska logiken av regelstyrning och rättssäkerhet när specifikt generativ artificiell intelligens, det vill säga applikationer som genererar nytt innehåll såsom texter, tar plats i den offentliga förvaltningen.

Skillnad mellan AI och AI

Det är många olika applikationer som har betecknats som AI. Allt från enkla, statiska algoritmer som översätter ett beslutsträd i ett digitalt flöde genom robotic process automation till maskininlärningsalgoritmer och de stora språkmodellerna har rubricerats som AI. Åsikterna går isär om vad som bör och vad som inte bör räknas som AI. Men en sak är säker: AI-etiketten säljer fortfarande.

Dessutom finns det en press från politiskt håll att bli mer effektiv med hjälp av AI inom den offentliga förvaltningen. Civilminister Erik Slottnér har givit runt 100 myndigheter i

”

Dessutom finns det en press från politiskt håll att bli mer effektiv med hjälp av AI inom den offentliga förvaltningen

uppdrag att rapportera hur de har blivit mer effektiva med hjälp av data och AI. Det och liknande initiativ, som AI-verkstaden med Försäkringskassan och Skatteverket i spetsen, ska skynda på AI-implementeringen både på nationella myndigheter och på kommunnivå. Vad som utgör AI i sådana satsningar och kravformuleringar är ytterst oklart. I den här essän vill jag dock fokusera på generativ AI med hjälp av stora språkmodeller, alltså AI som genererar nytt innehåll i form av text.

Generativ AI används som samlingsbegrepp för AI som skapar nytt innehåll såsom bilder, texter och filmer. Tekniken baseras på komplexa statistiska modeller som är tränade på att förutsäga nästa element i en sekvens (till exempel nästa ord i en text) eller som kan generera en helt ny struktur (till exempel en bild). Modellerna som ligger till grund tränas på stora datamängder där AI-modellen lär sig mönster, till exempel av ordföljden i olika slags texter eller mönster utifrån försorterade, manuellt kategoriserade bilder.

De flesta modeller fungerar inom fördefinierade ramar och är inte helt fria. Själva innehållet genereras av användarna genom att formulera instruktioner, eller så kallade promptar. Instruktionerna, tillsammans med den träningsdata modellen är baserad på, är avgörande för resultatet. Den stora skillnaden mot andra regelstyrda algoritmer är att generativ AI inte följer fasta fördefinierade regler, utan innehållet genereras baserat på sannolikheter, till exempel vilket ord som följer härnäst i en serie, och följer därmed en annan logik än statistiska algoritmer.

Flera myndigheter har börjat testa egna AI-klienter, som i det påhittade exemplet i början av texten, för att underlätta handläggares arbete. Ofta är det egna varianter av Microsofts Copilot som används för att sammanfatta, skriva utkast till rapporter och svar till klienter samt för att analysera olika slags data. Frågan är om det växer fram en ny byråkratisk logik om handläggarnas arbete förlitar sig på generativ AI.

Jag vill närma mig frågan med hjälp av en klassiker inom byråkratiforskningen: Max Weber och hans teser kring avförtrollningen av världen genom standardisering och rationalisering, ja, byråkratiseringen av det moderna samhället.

”

Max Weber (1864-1920) [...] ansåg den rationella, regelstyrda byråkratin som den mest effektiva och lämpade organisationsformen för statlig administration

Från avförtrollning till återförtrollning av världen och tillbaka?

Frågan är alltså hur den prediktiva logiken baserad på språkmodeller har påverkat byråkratin. Max Weber (1864–1920), en av de mest betydelsefulla tyska sociologerna och byråkratiforskarna, ansåg den rationella, regelstyrda byråkratin som den mest effektiva och lämpade organisationsformen för statlig administration. Byråkratin skulle styras av tydliga och transparenta regler som används för alla på samma sätt och därmed förebygga godtycklighet och ojämlikhet.

Särskilt utbildad och specialiserad personal skulle bära upp den statliga administrationen oberoende av personliga band, status eller politiska positioner. Därmed liknar idén om den statliga byråkraten enligt Weber ganska mycket statiska, regelstyrda algoritmer.

Byråkraten ska bedöma utan tolkning och känslor; i grund och botten ska hen agera som en robot. Byråkratin i sig ska, enligt Webers tänkande, sträva efter att bli ett väloljat maskineri.

Dagens byråkrati är mer differentierad och därmed mer komplex än under Webers tid och under högmoderniteten. Med stigande komplexitet blir byråkratin potentiellt mindre transparent och genomtränglig. Rationaliserings- och differentieringsprocessen fortskrider i senmoderniteten, särskilt med globaliseringen. Redan Weber ansåg att byråkrati paradoxalt nog kan skapa hemligheter och ogenomtränglighet. Den tendensen försöker han fånga metaforiskt med begreppet järnburen, nämligen att människan inte bara frigörs från godtycklighet genom byråkratin, utan också låses in i rationalitet och teknisk framgång som begränsar mänsklig frihet och kreativitet.

En del av Webers järnbursmetafor är alltså rationalisering, som innebar ett systematiskt och logiskt förhållningssätt till världen som går väl ihop med den regelstyrda byråkratiska logiken. Frågan är dock vad som sker med det förhållningssättet när generativ AI kommer in i bilden.

Enligt medieforskaren Simone Natale är generativ AI baserad på illusion, eller vad han kallar för "deception". Han betraktar AI som bedräglig eller illusorisk med utgångspunkt i Turingtestet. Enligt det klassiska testet fungerar AI bara så länge människan inte längre kan skilja mellan maskin och mänsklig intelligens, det vill säga maskinen är bara intelligent så länge vi tror att den är det. Generativ AI bygger på att härma intelligent beteende och uttryck utan att egentligen kunna tänka. Så länge den är tillräckligt övertygande uppfattar vi den som intelligent.

”

Enligt medieforskaren Simone Natale är generativ AI baserad på illusion, eller vad han kallar för "deception"

En del av denna illusion är att vi inte riktigt förstår hur tekniken fungerar och hur resultaten blir till. Generativ AI kan därmed framstå som mer effektiv och intelligent än vad den egentligen är. Denna princip följer ett grundläggande mänskligt behov: att skapa mening. Som den tidigare Google-medarbetaren Emily Bender och hennes medförfattare Timnit Gebru skriver, är människor fokuserade på att skapa mening där det inte finns någon, även i relation till syntetiska texter¹.

Men det är inte bara själva tekniken som framstår som magisk. Den omges också av en diskurs som upprätthåller illusionen av en allsmäktig maskin. Diskurser om den stora AI-revolutionen och djupgående samhällsförändringar är exempel på hur en illusion av magi produceras och upprätthålls. Det är dock inte bara politiken och beslutsfattare som har dragits in i mystifieringen av teknologi. Det är även de som använder generativ AI just nu. De beskriver resultaten ofta i närmast lyriska termer – som magi.

Algoritmer och AI presenteras som så komplexa att de inte går att förstå för lekmän. En sådan diskurs gör det nära nog omöjligt att diskutera vad vi ska ha teknologin till. Även tidigare digitala tekniker har varit mytomspunna, vad sociologen Vincent Mosco har kallat för det digitala sublimes, eller som författaren Arthur C. Clarke beskrev det i sin berömda tredje lag: "All tillräckligt avancerad teknik är omöjlig att skilja från magi"².

En annan del av illusionslogiken är hur kunskaps- och professionsrelaterade färdigheter förändras. Geografen Louise Amoore och hennes medförfattare diskuterar att promptfärdigheter – det vill säga färdigheten att kunna formulera effektiva instruktioner – framgent kan ersätta specifik domänkunskap, särskilt i offentlig sektor. Därmed blir prompten en ny politisk och byråkratisk styrningsteknik³.

”

Diskurser om den stora AI-revolutionen och djupgående samhällsförändringar är exempel på hur en illusion av magi produceras och upprätthålls

¹ Emily M. Bender, Timnit Gebru, Angelina McMillan-Major & Shmargaret Shmitchell, "On the dangers of stochastic parrots: Can language models be too big?", FAccT '21: Proceedings of the 2021 ACM conference on fairness, accountability, and transparency, mars 2021, s. 610–623, <https://doi.org/10.1145/3442188.3445922>.

² Vincent Mosco, *The Digital Sublime: Myth, Power and Cyberspace*, Cambridge, MA: MIT Press, 2004. #lägg gärna till en källa till Arthur C. Clarke# Arthur C. Clarke, *Profiles of the Future: An Inquiry in the Limits of Possibility*, (1973), omarbetad uppl., London: Indigo, 2000.

³ Louise Amoore, SJ Bennett, Alexander Campolo, Benjamin Jacobson & Ludovico Rella, "Politics of the Prompt: Government in the Age of Generative AI.", *Economy and Society* vol 54, nr. 3, 2025, s. 573-593

På ett eller annat sätt bidrar generativ AI därmed till en återförtrollning av världen där rationell styrning blandas med magiskt tänkande kring teknologisk förändring. Samtidigt som byråkratin ska bli ännu mer rationell och effektiv bygger politiker stora förhoppningar på en teknologi som bygger på illusioner och förtrollning. Denna utveckling ger uttryck för en generell tendens i senmoderniteten, nämligen att den präglas av ambivalens – av både rationalitet och magiskt tänkande, effektivitet och känslor.

Att balansera denna ambivalens är ett politiskt problem, men det lämnas idag till enskilda handläggare att hantera. Det kan kännas övermäktigt, som att vara fångad i en järnbur – eller ska vi säga svart låda?

Avslutning

Efter en lång arbetsdag stänger Malin ner sin dator, tar ut sitt tjänstekort ur kortläsaren och beger sig hemåt. Hon undrar hur svarsbrev från myndigheten kommer att se ut i framtiden. Kommer de att skrivas av Myndig medan hon går hem, tränar och lagar mat? När hon återvänder till kontoret nästa dag behöver hon kanske bara klicka sig igenom utkasten som sedan skickas vidare?

Samtidigt har Myndig prioriterat alla inkommande mejl från klienter efter hur brådskande det är att svara. De enkla mejlen har besvarats direkt utan att Malin ens behöver titta på dem. Malin föreställer sig hur mycket enklare hennes arbetsvardag skulle vara med en Myndig 2.0 som är programmerad efter hennes behov – inte som det är nu, där hon lägger det mesta av sin tid på att hitta faktafel och konstiga formuleringar.

I det stora hela är hon dock fortfarande förtrollad av hur väl Myndig fungerar ändå. Och i morgon ska hon gå en kurs i hur hon kan prompta AI-assistenten bättre för att vara ännu mer effektiv. Hon undrar bara hur hon ska hinna med alla ärenden som ska bearbetas imorgon också.



Digitalisering, komplexitet och till lottens försvar

Nicklas Berild Lundblad

Den filosofiska ytberättelsen om digitaliseringen i offentlig sektor skulle kunna skrivas ungefär så här: under den moderna statens framväxt har staten som organisation omfamnat ett weberskt förnuftsideal där effektivitet, likabehandling och process kommit att bli de ledord som format den framväxande byråkratin. Digitaliseringen är en naturlig slutpunkt i denna transformation och realiserar en offentlig sektor som fattar bättre beslut, snabbare och utan skön eller diskriminering. Artificiell intelligens och stora datamängder möjliggör en god approximation av den ideala byråkratin.

Offentlig sektors kvalitet blir, i denna berättelse, en skalär variabel som ökar linjärt med graden av digitalisering, och digitaliseringen skildras huvudsakligen som ett offensivt, transformativt och progressivt projekt under politisk ledning.

Denna ytberättelse ifrågasätts idag på djupet och utmanas i studier av hur digitaliseringen faktiskt ser ut i kommuner, regioner och myndigheter, samtidigt som frågan om vad en bra offentlig sektor är förblir öppen: ur ett perspektiv är ju digitaliseringen en omförhandling av begrepp, en förändring av språkspel och den politiska grammatik som samhället bygger på.

En enkel modell

Digitaliseringen i offentlig sektor kan studeras ur en mängd olika vinklar. I det följande ska vi använda oss av en enkel modell och resonera kring hur digitaliseringen påverkar beslutsfattandet i olika delar av offentlig sektor, och hur detta i sin tur påverkar det offentliga beslutets karaktär. Detta fokus är givetvis förenklande, men det kan fungera som en lins för att upptäcka vissa konsekvenser av digitaliseringen, och därmed kanske öppna för en del nya frågor. I denna modell är offentlig sektor en mängd olika beslutsprocesser som vi valt att ge en särskild ställning i samhället; dessa processer, och de beslut de resulterar i, är grundkomponenterna i det vi ansett bör vara vår delade makt över varandra, och därmed också avgörande för hur vi lever tillsammans. Det säger sig självt att både valet av vilka beslutsprocesser vi inkluderar i denna struktur, och de krav vi ställer på dem, kommer att vara bestämmande för vilken typ av samhälle vi får.

Summan av dessa beslutsprocesser skulle vi kunna kalla "byråkratin", och därmed anknyter vi till den weberska idétraditionen och de tankar om den rationella statens framväxt som han lade fram. Weber är också en naturlig utgångspunkt för en analys av digitaliseringen, där vi kan identifiera användandet av ny teknik med både den effektivisering och den förnuftsdyrkan som finns i Webers analys. I den weberska modellen blir digitaliseringen en sorts fullkomnande av den rationella byråkratins utveckling.

De beslut som fattas förvandlas från godtycklig maktutövning till beräkningar som garanterar värden som likhet inför lagen, opartiskhet och just den effektivitet som Weber såg som byråkratins ratio. Denna syn på digitaliseringen som den weberska slutpunkten i framväxten av den rationella byråkratin hittar vi också hos Daniel Bell, i de skrifter om det postindustriella samhället som denne författade redan under 1960-talet. Det ökande fokuset på rationellt beslutsfattande får sedan under 1970-talet sin kanske främsta representant i Herbert Simon, som redan 1969 argumenterade för att vi måste komplettera användandet av datorer med digitaliseringens naturliga konsekvens: artificiell intelligens.

Weber, Bell och Simon delar dock antagandet att målet med moderniseringen och teknikanvändningen — en mer rationell, effektiv och därmed rättvis byråkrati — måste vara möjligt att uppnå. Det är ett antagande som visar sig vara problematiskt.

”

De beslut som fattas förvandlas från godtycklig maktutövning till beräkningar som garanterar värden som likhet inför lagen, opartiskhet och just den effektivitet som Weber såg som byråkratins ratio

Simons observation om den ökande informationsmängden och den därpå följande bristen på uppmärksamhet är en första indikation på att något är fel i den weberska modellen: Weber underskattade en analytisk kategori som har visat sig vara en av de kanske viktigaste i undersökningen av det samtida samhället: dess komplexitet.

Komplexitet och byråkrati

Berättelsen utgår från ett alltmer uppmärksammat filosofiskt begrepp: komplexitet. Det finns ingen eller endast liten samsyn om exakt hur detta begrepp skall definieras, men bland komponenterna i de olika definitioner som erbjuds finns en mångfald av komponenter sammanbundna i olika relationer, i ofta skiftande och evolutionärt ordnade system. Samhällets komplexitet kan något förenklat beskrivas som den samlade sociala, ekonomiska och tekniska komplexitet som vi lever i, och den offentliga sektorn måste svara mot denna komplexitet i sina egna processer — och detta formar byråkratin, och därmed digitaliseringen.

Vårt nutida samhälle är, med den definitionen, mångfalt mer komplext än det Weber studerade. Lägger vi till denna komplexitet en viss acceleration (som Hartmut Rosa visat kännetecknar vår modernitet), så blir resultatet en utmaning mot den weberska idealbilden.

Det är värt att notera att digitaliseringen i denna berättelse är en defensiv taktik som syftar till att hantera den växande komplexiteten i samhället. Denna defensiva position innebär med nödvändighet ett förenklande av samhället genom digitala medel.

Inom cybernetiken finns ett känt teorem som formulerades av Roger C. Conant och W. Ross Ashby — den gode regulatorns teorem: varje god (i bemärkelsen välfungerande) regulator av ett system måste innehålla en modell av det reglerade systemet.

Byråkratin måste, om den skall kunna hantera den växande komplexiteten, vara minst lika komplex som samhället. Det följer av Ashbys observationer av komplexiteten hos regulatorer i cybernetiska system.

För byråkratin innebär detta att den måste klara av att modellera samhället med någon sorts rimlig likhet för att kunna reglera våra olika relationer med varandra, fatta välgrundade beslut och bibehålla legitimiteten.

”

Det är värt att notera att digitaliseringen i denna berättelse är en defensiv taktik som syftar till att hantera den växande komplexiteten i samhället

Att upprätta och arbeta med en sådan modell när samhället ständigt blir mer komplext kräver att man kan absorbera och modellera denna komplexitet på en fungerande nivå. Digitaliseringen i allmänhet, och användningen av olika kognitiva tekniska lösningar som artificiell intelligens, blir då logiska svar på denna utmaning.

Utmaningen som sådan förutsades i en snävare variant av Herbert Simon, som 1969 höll ett anförande vid Brookings Institution om den redan då starkt upplevda informationsexplosionen. Föredraget, senare publicerat som artikeln "Designing Organizations for an Information-Rich World" (1971), utgår från en enkel observation: information konsumerar uppmärksamhet, och med ett överflöd av information följer alltid en brist på uppmärksamhet. Det enda rimliga svaret på detta, menade Simon, var att investera i artificiell intelligens för att hjälpa oss att allokera uppmärksamhet effektivt.

Men den växande komplexiteten i byråkratin kräver alltmer uppmärksamhet, och uppmärksamhet (åtminstone mänsklig) är dyr. Den ökande komplexiteten leder därför, med nödvändighet, till en viss grad av automatisering. Denna automatisering leder i sin tur till framväxten av meta-beslutsfattande om vilka delar av beslutsfattandet som kan automatiseras, och hur. Digitaliseringen kommer så att handla, delvis, om allokering av artificiell uppmärksamhet i beslutsprocesser, och med en ökande komplexitet ökar mängden artificiellt beslutsfattande.

Vi kan nu se att det går att generalisera Simons insikt, och tillämpa den inte bara på information och uppmärksamhet, utan också på komplexitet och kognition. Vi kan dessutom se att artificiell intelligens låter oss göra mycket mer än att bara allokera mänsklig uppmärksamhet: vi kan nu producera artificiell uppmärksamhet och kognition. I denna generalisering blir Simons modell en i vilken ett överflöd av komplexitet skapar en brist på kognition, och därmed skapas ett behov av artificiell intelligens.

Den offentliga sektorns digitalisering blir därmed ett nödvändigt, defensivt svar på en komplexitetsexplosion, i vilken syftet är att kunna upprätthålla någon sorts användbar modell av samhället i verksamhet och beslut. Detta i sin tur kräver, som all modellering, förenkling.

Övergången från en primär byråkrati i vilken människor tillämpar formella, externaliserade regelverk, till en meta-byråkrati där beslutsfattande om beslutsfattande introduceras, innebär också att vi skapar en rekursiv byråkrati som sysselsätter sig med sin egen

”

Men den växande komplexiteten i byråkratin kräver alltmer uppmärksamhet, och uppmärksamhet (åtminstone mänsklig) är dyr

funktion och struktur i ett försök att hantera den ökande sociala, tekniska och ekonomiska komplexiteten i samhället. I denna utveckling sker något annat också: förnuftsidealet blir alltmer otydligt, och tanken på en alltmer rationell byråkrati blir mer problematisk. Vad är egentligen det rationella svaret på en ökande komplexitet när det blir alltmer tydligt att denna komplexitet ökar snabbare än den byråkratiska förmågan att hantera den? Ett möjligt svar blir då en förenklande, defensiv digitalisering som syftar till att upprätthålla legitimiteten för offentlig sektor i stället för att söka ett effektivt, rationellt och rättvist beslutsfattande där komplexiteten gör detta svåruppnåeligt. Rationalitetens föremål ändras från beslutet till komplexiteten, och därmed förvandlas också byråkratin i grunden, med ett ökat fokus på automatiserat beslutsfattande, en defensiv digitalisering som skyddar den egna uppmärksamheten och åtgärder som förenklar den uppgift som byråkratin ålagts. Denna förenkling yttrar sig i en allt hårdare mallning och standardisering av beslut och processer, med allt mindre utrymme för den enskilda människan i byråkratin.

Spelrummet och det unika beslutet

Digitaliseringens förenkling följer den logik som Hartmut Rosa tecknar i *Situation und Konstellation* (2026), där den komplexa och levda situationen reduceras till en konstellation av parametrar och variabler, och handlandet ersätts av ett enkelt fullgörande av en förutbestämd checklista. Rosa menar att i denna process går Aristoteles *epieikeia* (rimlighet) förlorad.

Hans tes blir, förenklat, att vi alltmer sällan kan ta hänsyn till den individuella situationen och dess många faktorer, och att vi allt eftersom blir inlåsta i en förutbestämd konstellation av parametrar som mekaniskt dikterar våra beslut. Vi har, konstaterar han, förlorat vårt spelrum. När vi studerar digitaliseringen med särskilt fokus på beslutsfattandet är detta en av de modeller som väcker konstruktiva frågor: det antagande som ligger till grund för synen på den digitaliserade byråkratin som en mer rationell, effektiv och rättvis beslutsprocess är ju tanken att externaliseringen av processerna ger en viss objektivitet till besluten, men Rosas argumentation vänder på det argumentet och menar i stället att den rekursiva byråkrats oförmåga att hantera komplexitet leder till beslutsprocesser som är systemrationella för byråkratin, men utfallsirrationella för den enskilde medborgaren.

Här händer något intressant: där den weberska byråkratin syftade till att fatta bättre beslut — bättre som i effektivare, rättvisa och förnuftiga beslut — måste byråkratin ägna betydande ansträngningar åt att utveckla och försvara dessa förenklingar och checklistor. Digitaliseringen träder då in som ansvarigt subjekt och försätter, menar Rosa, den individuella tjänstepersonen i ett tillstånd av vanmakt. I den processen bringas byråkratin också att ta sig själv till föremål för den förenkling av samhället den nu producerar. Så växer en meta-byråkrati fram som rekursivt modellerar sig själv, i syfte att hantera det överskott av komplexitet som den ställs inför.

Detta, i sin tur, fordrar att vi ställer en annan, svårare fråga: vad är ett bra offentligt beslut? Det är en fråga som är mer komplicerad än vad den i förstone verkar, särskilt under ökande komplexitet och resursbrister. Ett bra offentligt beslut måste vara effektivt, rättvist och rationellt, men alla dessa termer står i inbördes spänning med varandra. Det rättvisa beslutet kan kräva tid som gör det ineffektivt, det rationella beslutet kan kräva en abstraktionsgrad som gör det mindre rättvist (eftersom individuella nyanser måste raderas ut) och det effektivaste beslutet kanske långsiktigt eroderar det offentligas legitimitet. Den ökande digitaliseringen gör inget för att lösa upp dessa spänningar, utan ökar dem snarast, när spelrummet minskar och försvinner. En snabbare beslutsprocess med mer data innebär inte automatiskt ett bättre beslut; besluts kvaliteten kan ibland handla om helt andra faktorer.

Kanske är det till och med så att offentliga beslutsprocesser har ett performativt element, där rytm och utförande spelar större roll än vi tror. En robot kan framföra ett stycke av Bach på nära sekunden, men värdet av det framförandet är nästintill noll. Samtidigt måste byråkratin hantera den omgivande komplexiteten, och beslutsfattandet formas att integrera denna i byråkratins funktioner.

Hur kan man då hantera detta? Ett möjligt svar vore att helt automatisera byråkratin så att alla beslut fattas av artificiell intelligens, som i teorin har en oändlig uppmärksamhet att ägna åt varje beslut (förutsatt att vi har oändlig inferenskapacitet), men även en sådan lösning skulle fordra att beslut kategoriserades så att jämlikhetsprincipen kan upprätthållas. Sådan kategorisering skulle kanske kunna bli mer nyanserad, men den skulle fortfarande tvingas till generaliseringar. En fullständigt kasuistisk byråkrati är knappast möjlig, eller önskvärd. Denna typ av helautomatiserad byråkrati väcker emellertid helt nya frågor om allt ifrån cybersäkerhet och hallucinationer till värdet av en människa i beslutsprocessen. Det

”

Så växer en meta-byråkrati fram som rekursivt modellerar sig själv, i syfte att hantera det överskott av komplexitet som den ställs inför

är inte heller säkert att en artificiell byråkrati skulle kunna integrera den omgivande komplexiteten, eftersom denna sannolikt fortfarande kommer att öka. Vad bör då göras?

Komplexitetens gräns

Med den ökande komplexiteten följer så en förskjutning av fokus från besluts kvalitet till processens uthållighet, och offentlig sektor tvingas optimera utifrån resurser som blir alltmer otillräckliga för att möta komplexiteten. Därmed uppkommer idén om offentlig sektor som system där ansvar och beslutsfattande pulvriskeras mellan algoritmer, regelverk och anonymiserade handläggare.

Offentlig sektor upplever en utmaning som beskrivs väl av Joseph Tainter i *The Collapse of Complex Societies* (1988): när de åtgärder som en civilisation kan vidta för att hantera den komplexitet man skapat resulterar i mer komplexitet än den man reducerar, så ställs man inför en kris.

Frågan är då vad svaret på denna utmaning skulle kunna bli. Om vi accepterar att offentlig sektor måste kunna representera och hantera den samhällseliga komplexitet som omger den, så tycks kanske svaret uppenbart: fördjupa digitaliseringen. Automatisera och investera i alltmer avancerade AI-lösningar, eftersom artificiell intelligens kan absorbera mer komplexitet snabbare än människor kan.

Här når vi en intressant punkt i resonemanget: de olika filosofiska resonemang om komplexitet, digitalisering, modeller, förenkling och legitimitet som blandats samman måste nu redas upp, och vi måste fråga vad motivet är bakom valet att alls ha en offentlig sektor. Hela det resonemang som vi fört hitintills har förutsatt att den offentliga sektorn är ett sätt att organisera beslut och tjänster som vi ansett bör vara gemensamma. Digitaliseringen har, i detta resonemang, endast en roll i vad mån den förbättrar dessa beslut och nyttigheter som vi beslutat ska vara gemensamma.

Vi återkommer här till en av premisserna för denna essä — syftet med den offentliga sektorn, och dess funktion som en samling beslutsprocesser. Tanken med byråkratin var inte att skapa en perfekt beslutsprocess, utan bara en process som var överlägsen den som rådde innan: en där makt och privilegium avgjorde besluten. Den fråga som byråkratin behöver besvara är alltså inte hur perfekta beslut fattas, utan hur bästa möjliga beslut fattas. Detta borde också vara den fråga som beledsagar digitaliseringen, och det i sin tur gör det möjligt för oss att angripa frågan om digitalisering på ett nytt sätt.

”

Den fråga som byråkratin behöver besvara är alltså inte hur perfekta beslut fattas, utan hur bästa möjliga beslut fattas

Om tanken bakom digitaliseringen naivt togs som att möjliggöra än mer effektiva, rationella och rättvisa beslut, och digitaliseringen sågs som en webersk slutpunkt, kan vi nu konstatera att det inte alls är så digitaliseringen fungerar i vår modell. I vår modell är digitaliseringen en defensiv åtgärd som syftar till att hantera den ökande sociala, tekniska och ekonomiska komplexiteten i omvärlden, men den är dömd att misslyckas, och förvandlar byråkratin till en rekursiv procwess som optimerar sitt eget svar på komplexiteten genom alltmer abstrakta mallar och processer som ska kunna hantera en ökande mängd information och data. Resultatet blir en byråkrati utan spelrum som långsamt förlorar legitimitet, låst i effektivitetens konstellationer, för att tala med Rosa, och därmed en fara för demokratin. Vad som såg ut som en möjlig utväg — fullständig automatisering — skulle skapa en svartalådan-byråkrati där komplexiteten helt integrerats och besluten blivit chiffer, omöjliga att förstå eller motivera. Svaret måste alltså vara ett annat.

”

Det finns ett enkelt sätt att hantera komplexa beslut, och det är att singla slant, och därmed låta slumpen avgöra

Att skapa medborgare

Den bilden av digitaliseringen, och den offentliga sektorn, präglas av upplysningens förnuftstro och rationalitet, men är det inte nyttigt att också se på vår problematik ur ett annat, mer teologiskt perspektiv? Vad händer om vi säger att den primära funktionen som offentlig sektor har är att skapa medborgare, att möjliggöra en gemensam identitet, historia och framtid? Vad skulle detta innebära för digitaliseringen?

Till försvar för lotten

Den alltmer meta-rationella, rekursiva byråkratin brister i legitimitet eftersom dess beslut och handlingar framstår som orättvisa och irrationella, särskilt mot bakgrund av den nyttoberättelse om effektivitet som beledsagar digitaliseringen. Det är kanske dags att undersöka andra metoder för att hantera den ökande komplexiteten — som ett återinförande av slumpen i det offentligas funktioner.

Det finns ett enkelt sätt att hantera komplexa beslut, och det är att singla slant, och därmed låta slumpen avgöra. Slumpen har historiskt spelat en mycket större roll i samhället och det gemensamma beslutsfattandet än den gör idag. Om den weberska byråkratin avförtrollade samhället, så var en av de mekanismer som

avfördes i denna process just slumpen. Förnuftet ansågs automatiskt överlägset lotten, och därmed avhände vi oss en av de kanske mest intressanta institutionsdesignlösningar som utvecklats under årtusenden. Lotten användes i Babylon, Rom, isländsk rätt och till och med i moderna rättsprocesser för att uppmuntra rationellt beslutsfattande och hantera komplexitet.

Slumpen har, historiskt, fungerat som en accepterad komponent i den offentliga förvaltningen, och därtill som en legitimitetsmekanism. Slumpen är, därtill, en mekanism som absorberar och löser upp komplexitet, genom att jämföra det komplexa med det slumpmässiga — och paradoxalt nog har vi kanske enklare att acceptera ett transparent lotteri än en ogenomskinlig byråkrati.

Den digitalisering vi sett så här långt har varit deterministisk och förnuftsstyrd, men det vore lika möjligt att införa ett element av slump i olika beslutsprocesser. Att på detta sätt återintroducera lotten i byråkratin skulle innebära att vi byter den irrationalitet som följer av den rekursiva byråkratins snedvridning mot verklig slump — vissa beslut faller ut till vår fördel och andra inte. Byråkratin som lotteri, skulle vi kunna hävda, är mer legitim och bättre än byråkratin som metarationell och självoptimerande. Då skulle slutpunkten för byråkratins utveckling genom digitaliseringen vara inte full automatisering i en svart låda utan ett enkelt tärningskast. Vad det skulle fordra, emellertid, är en utarbetad teori om hur en rättvis, legitim och effektiv slump kan bäddas in i samhällets självförståelse. Vad vi föreställer oss är inte den slump som automatiskt främjar de mäktiga och rika, utan en slump som är demokratisk och robust.

Vad detta skulle fordra av digitaliseringen, emellertid, är att den utformas på ett sådant sätt att vi får en acceptabel och rättvis slump — lotteriet får inte vara riggat. Men just detta skulle kanske kunna vara en styrka för digitaliseringen, eftersom slumpens spårbarhet skulle kunna utvärderas och justeras vid behov.

Att digitaliseringens slutpunkt skulle finnas i slumpen snarare än i hyperrationaliteten är åtminstone en tanke värd att använda som en sorts provosten: är den byråkrati som digitaliseringen ger oss verkligen överlägsen den singlade slanten?

Ytterbrettelsen om den linjärt ökande rationaliteten måste då till sist överges för en noga utformad slumpmässighet, ägnad att möta den ökande komplexitet som kännetecknar vårt kunskapssamhälle.

”

Vad vi föreställer oss är inte den slump som automatiskt främjar de mäktiga och rika, utan en slump som är demokratisk och robust

Det finns en intressant rörelse här, som jag noterat tidigare. Vi går från en tekniksyn som har sina rötter hos Heidegger, där tekniken tillgängliggör världen som resurs — en filosofisk analys där tekniken sedan kan förvandla handlingen till en enkel beräkning baserad på den simulerade artificiella naturen, förnuftets absoluta seger över naturen och människan — till en analys som griper tillbaka mot Herakleitos och konstaterar att naturen gör motstånd, den vill inte låta sig tillgängliggöras, utan drar sig, i komplexiteten, undan. Naturen älskar att gömma sig.

Kanske står vårt val mellan den genomskinliga och fullständigt automatiserade offentliga sektorn, och en som integrerat lotten i den grundläggande digitala arkitekturen? Det vore i så fall en oväntad slutsats och början på en helt annan berättelse om digitaliseringen som en evolutionär anpassningsmekanism till en alltmer komplex samhällsmiljö.

”

Kanske står vårt val mellan den genomskinliga och fullständigt automatiserade offentliga sektorn, och en som integrerat lotten i den grundläggande digitala arkitekturen?

Litteratur

Byråkrati, rationalisering och den weberska traditionen

Bell, Daniel, "Notes on the Post-Industrial Society (I-II)", *The Public Interest* 6–7 (1967).

Bell, Daniel, *The Coming of Post-Industrial Society*. New York: Basic Books, 1973.

Bovens, Mark & Stavros Zouridis, "From Street-Level to System-Level Bureaucracies", *Public Administration Review* 62:2 (2002).

Graeber, David, *The Utopia of Rules*. New York: Melville House, 2015.

Lipsky, Michael, *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage, 1980.

Weber, Max, "Wissenschaft als Beruf" (1919).

Weber, Max, *Wirtschaft und Gesellschaft*. Tübingen: Mohr, 1922.

Zacka, Bernardo, *When the State Meets the Street*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 2017.

Komplexitet, cybernetik och uppmärksamhet

Ashby, W. Ross, *An Introduction to Cybernetics*. London: Chapman & Hall, 1956.

Conant, Roger C. & W. Ross Ashby, "Every Good Regulator of a System Must Be a Model of That System", *International Journal of Systems Science* 1:2 (1970).

Luhmann, Niklas, *Legitimation durch Verfahren*. Neuwied: Luchterhand, 1969.

Luhmann, Niklas, *Soziale Systeme*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 1984.

Simon, Herbert A., *Administrative Behavior*. New York: Macmillan, 1947.

Simon, Herbert A., *The Sciences of the Artificial*. Cambridge, MA: MIT Press, 1969.

Simon, Herbert A., "Designing Organizations for an Information-Rich World", i Martin Greenberger (red.), *Computers, Communications, and the Public Interest*. Baltimore: Johns Hopkins University Press, 1971.

Tainter, Joseph A., *The Collapse of Complex Societies*. Cambridge: Cambridge University Press, 1988.

Spelrummet, situationen och det goda beslutet

Aristoteles, *Den nikomachiska etiken*, bok V (om epieikeia).

Rosa, Hartmut, *Beschleunigung: Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 2005.

Rosa, Hartmut, *Unverfügbarkeit*. Wien: Residenz, 2018.

Rosa, Hartmut, *Situation und Konstellation. Vom Verschwinden des Spielraums*. Berlin: Suhrkamp, 2026.

Teknik, natur och tillgängliggörande

Heidegger, Martin, "Die Frage nach der Technik" (1954), i *Vorträge und Aufsätze*. Pfullingen: Neske, 1954.

Herakleitos, fragment DK B123 (physis kryptesthai philei), i G. S. Kirk, J. E. Raven & M. Schofield, *The Presocratic Philosophers*, 2 uppl. Cambridge: Cambridge University Press, 1983.

Lotten: historia, teori och försvar

Dowlen, Oliver, *The Political Potential of Sortition*. Exeter: Imprint Academic, 2008.

Duxbury, Neil, *Random Justice: On Lotteries and Legal Decision-Making*. Oxford: Oxford University Press, 1999.

Elster, Jon, "Taming Chance: Randomization in Individual and Social Decisions", *Tanner Lectures on Human Values* (1987).

Elster, Jon, *Solomonic Judgements: Studies in the Limitations of Rationality*. Cambridge: Cambridge University Press, 1989.

Goodwin, Barbara, *Justice by Lottery*. Hemel Hempstead: Harvester Wheatsheaf, 1992.

Grágás: *Laws of Early Iceland*, övers. Andrew Dennis, Peter Foote & Richard Perkins. Winnipeg: University of Manitoba Press, 1980.

Hacking, Ian, *The Taming of Chance*. Cambridge: Cambridge University Press, 1990.

Hansen, Mogens Herman, *The Athenian Democracy in the Age of Demosthenes*. Oxford: Blackwell, 1991.

Landemore, Hélène, *Open Democracy: Reinventing Popular Rule for the Twenty-First Century*. Princeton: Princeton University Press, 2020.

Manin, Bernard, *The Principles of Representative Government*. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

Stone, Peter, *The Luck of the Draw: The Role of Lotteries in Decision Making*. Oxford: Oxford University Press, 2011.

Van Reybrouck, David, *Against Elections: The Case for Democracy*. London: The Bodley Head, 2016.

Automatiserat beslutsfattande och den svarta lådan

Alkhatib, Ali & Michael Bernstein, "Street-Level Algorithms: A Theory at the Gaps Between Policy and Decisions", *CHI '19* (2019).

Citron, Danielle Keats, "Technological Due Process", *Washington University Law Review* 85 (2008).

Crootof, Rebecca, Margot Kaminski & W. Nicholson Price II, "Humans in the Loop", *Vanderbilt Law Review* 76 (2023).

Danaher, John, "The Threat of Algocracy: Reality, Resistance and Accommodation", *Philosophy & Technology* 29 (2016).

Pasquale, Frank, *The Black Box Society*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 2015.



Avslutande tankar

I denna fjärde utgåva av Digg reflekterar är syftet att vidga och fördjupa vår gängse förståelse av hur offentlig sektor utvecklas i digitaliseringens tidevarv. Med detta vill vi bidra till att diskussionen som följer av olika frågor kring digitalisering, automatisering och AI inom offentlig sektor ges en ökad förståelse och därmed frilägger vi kanske också fler tankar om vilka olika möjliga alternativ vi har framför oss som samhälle. Detta är av stor vikt, vi behöver inse att framtiden inte är förutbestämd, de val vi gör nu påverkar hur framtiden kommer se ut och om den blir som vi önskar oss.

De tre essäerna som presenteras i denna utgåva är en viktig påminnelse om det ansvar vi har för grundläggande frågor kring exempelvis insyn och ansvar, liksom för utformningen av nya arbetsuppgifter som skapas när offentlig förvaltning automatiserar. Och i förlängningen – vilka nya (och eventuellt även gamla) samhällsproblem träder fram? Hur behöver dessa bemötas och hur skyddar och bevarar vi våra gemensamma institutioner, rättigheter, skyldigheter och vår välfärd – vårt samhällskontrakt – i en föränderlig värld?

Martin Berg påminner oss om de viktiga frågor som uppstår i förändringarna och glappen som visar sig när vi automatiserar. Bergs resonemang handlar om framtiden som konkreta handlingar, förhållningssätt och föreställningar i nuet. Vad formar vad den frigjorda tiden ska användas till? Han skriver:

Om framtiden återkommer i nya tekniska former är uppgiften varken att tro på löftet eller att avfärda det, utan att följa vad det gör. Framtiden blir då inte bara något offentlig sektor väntar på, utan en arbetsuppgift som behöver granskas, fördelas och förstås. Digitalisering börjar inte när framtiden anländer, utan när vi organiserar våra verksamheter som om den redan vore på väg.

Anne Kaun lyfter i sin tur hur effektivitetens krav slutligen hamnar hos den enskilda handläggaren som får försöka göra sitt bästa i att arbeta med potentiellt ogenomträngliga – och ibland även obegripliga – AI-system. Det stora förväntningarna kokar ner till tjänstepersoner som måste hantera och förstå system som inte låter sig förstås. Kaun skriver här träffande om ett viktigt problem:

Att balansera denna ambivalens är ett politiskt problem, men det lämnas idag till enskilda handläggare att hantera. Det kan kännas övermäktigt, som att vara fångad i en järnbur – eller ska vi säga svart låda – en metafor som ofta används för att beskriva ogenomtränglighetsproblematiken av algoritmer och AI.

Nicklas Berild Lundblad skriver om de kritiska risker som uppstår när digitaliseringen blir sitt eget syfte och sin egen lösning, vilket får konsekvenser för legitimitet och förtroende hos invånarna. Här lyfter författaren det vid ett första ögonkast kontroversiella förslaget om lotten som möjlig utslagsfaktor för offentliga beslut. Men – lotten kan kanske vara både potentiellt möjlig och kanske också legitim, om förslaget formas och utförs på rätt sätt:

Den digitalisering vi sett så här långt har varit deterministisk och förnuftsstyrd, men det vore lika möjligt att införa ett element av slump i olika beslutsprocesser. Att på detta sätt återintroducera lotten i byråkratin skulle innebära att vi byter den irrationalitet som följer av den rekursiva byråkratins snedvridning mot verklig slump – vissa beslut faller ut till vår fördel och andra inte.

Frågor för vidare diskussion

Hur författarnas tankar och slutsatser tas vidare låter vi andra bedöma och ta ställning till. Med följande frågor, inspirerade av de tre essäerna, vill vi dock uppmuntra till vidare funderingar och diskussioner.

- Vilka större frågor väcks i de subtila men viktiga förändringar som följer på ökad automatisering och användning av AI, och hur förändras offentliga organisationers praktik, styrning och syften? Vad händer med tjänstepersoners förmåga till ansvar och handlingsutrymme när AI implementeras i allt större utsträckning? Hur behåller vi fokus på att göra rätt i en potentiellt riskfylld och ogenomtränglig miljö? Vad händer med frågor som transparens och insyn i en sådan utveckling?
- Framtiden påverkar redan nu utformningen av den offentliga sektorn, men det går långsamt. Hur kan långsamheten bli ett sätt att pröva om utvecklingen blir det vi önskar, i stället för att ses som en hämsko? Hur ger vi mer plats åt det meningsfulla och kvalitativa; det mänskliga, när digitaliseringen i regel kanske motiveras främst med värden som effektivitet och rationalitet? Vilka andra former för förvaltningsbeslut och handläggning behöver vi för att möta en framtid som allt mer präglas av AI?
- Vilka andra värden och styrningslogiker än de demokratiskt valda och förvaltade tar överhanden och börjar styra det praktiska förvaltningsarbetet? Hur gör vi för att ta makten över digitaliseringen? Den tekniska utvecklingen förflyttar fokus från datadelning om individen till datadelning med och av individen. Vilka konsekvenser får det att vi tvingas förlita oss på institutioner och syften vi inte kan överblicka?
- Lotten som form och funktion för olika slags beslut inom det offentliga har en lång historia – hur kan dessa historiska erfarenheter hjälpa oss att titta på denna möjlighet i dag? Eller är lotten en återvändsgränd? Går det att utveckla en ”slump som är demokratisk och robust” och hur skulle detta påverka handlingsutrymmet i beslutsprocesserna?

Sista utgåvan

Detta är sista utgåvan av Digg reflekterar då Myndigheten för digital förvaltning (Digg) och Post- och Telestyrelsen (PTS) går samman och bildar Digitaliseringsmyndigheten den 1 januari 2027. Håll utkik efter framtida publikationer från den nybildade myndigheten.

