

AI and change management

Strategic Change Management for AI

Carin Östling
2025-04-07

TOKSTARK.

Strategisk förändringsledning för AI



Inledning

I många organisationer pågår just nu initiativ för att introducera AI-stöd i vardagen. Fokus ligger ofta på vad tekniken kan göra – att den kan automatisera, effektivisera och strukturera. Och visst finns det stor nytta för medarbetare: AI kan spara tid, ge bättre beslutsunderlag, avlasta arbetsbördan och främja kreativitet och innovation.

Men om vi vill att AI ska förändra **hur hela verksamheten arbetar** – då krävs något mer än teknisk implementering. För att gå från individuell eller funktionsnytta för medarbetare till faktisk verksamhetsnytta måste förändringen ledas. Det innebär att aktivt arbeta med att skapa förståelse, engagemang och förmåga på alla nivåer i organisationen. Här kommer strukturerad och systematiskt förändringsledning in.

En välkänd modell för strukturerad förändringsledning är ADKAR-modellen från Prosci. ADKAR hjälper oss att säkra de mänskliga och organisatoriska faktorer som avgör om AI blir en integrerad del av vardagen eller ett isolerat projekt utan genomslag.

ADKAR bygger på fem sekventiella byggstenar som var och en måste vara på plats för att en förändring ska bli bestående.

Prosci ADKAR Model on a Page

ADKAR element	Definition	What you hear	Triggers for building
A Awareness	Of the need for change	"I understand why..."	Why? Why now? What if we don't?
D Desire	To participate and support the change	"I have decided to..."	WIIFM Personal motivators Organizational motivators
K Knowledge	On how to change	"I know how to..."	Within context (after A&D) Need to know <i>during</i> Need to know <i>after</i>
A Ability	To implement required skills and behaviors	"I am able to..."	Size of the K-A gaps Barriers/capacity Practice/coaching
R Reinforcement	To sustain the change	"I will continue to..."	Mechanisms Measurements Sustainment

ADKAR och AI



1. Awareness : Förståelse för varför förändringen sker

Awareness är grunden i varje förändring. Medarbetarna behöver förstå varför förändringen är nödvändig, både utifrån verksamhetens behov och i ett större sammanhang. Utan denna förståelse skapas osäkerhet och motstånd.

I det här steget arbetar vi aktivt med att:

- Kommunicera syftet bakom förändringen på ett tydligt och relevant sätt.
- Knyta AI-stödet till verksamhetens mål och utmaningar.
- Skapa en gemensam berättelse om varför vi gör detta och varför just nu.

Du vill höra:

- "Jag förstår varför vi tittar på AI-stöd nu."
- "Vi har tydligt förklarat vilken affärsnytta eller samhällsnytta vi vill uppnå."
- "Det är klart vad som driver den här förändringen."

2. Desire : Vilja att delta och stödja förändringen

Desire handlar om att skapa ett personligt engagemang i förändringen. Medarbetarna behöver se hur förändringen påverkar deras arbete och känna att de har inflytande och trygghet i processen.

I det här steget arbetar vi aktivt med att:

- Skapa dialog, där farhågor och frågor får ta plats.
- Tydliggöra vinsterna med AI ur ett individ- och team- och verksamhetsperspektiv.
- Involvera medarbetare tidigt, så de känner sig inkluderade och delaktiga.

Du vill höra:

- "Jag ser hur det här kan göra mitt arbete enklare eller bättre."
- "Jag har fått ställa frågor och uttrycka min oro."
- "Det känns som vi gör detta tillsammans."



3. Knowledge – Kunskap om hur förändringen ska ske

Knowledge innebär att medarbetarna får rätt kunskap för att kunna agera i linje med förändringen. Det handlar både om verktyg, processer och arbetssätt – men också om att förstå det större sammanhanget.

I det här steget arbetar vi aktivt med att:

- Erbjuder praktisk träning kopplat till det dagliga arbetet.
- Ge tillgång till stödmaterial, guider och exempel.
- Säkerställa att alla vet vad som förväntas av dem och varför.

Du vill höra:

- "Jag vet vad som förväntas av mig i det här."
- "Vi har fått praktisk träning och bra exempel."
- "Jag får hjälp snabbt när jag inte förstår."

4. Ability: Förmåga att omsätta kunskap i praktik

Ability är steget där kunskap ska bli handling. Här testas det nya i verkligheten, och det är ofta här trösklar uppstår. Därför krävs stöd, tid och utrymme att öva.

I det här steget arbetar vi aktivt med att:

- Skapa möjligheter att prova, reflektera och anpassa.
- Säkerställa att stöd och support finns nära till hands.
- Justera arbetsflöden och processer för att möjliggöra det nya.

Du vill höra:

- "Jag har testat det här i min vardag och det funkar."
- "Jag vet vem jag kan vända mig till för stöd."
- "Vi har justerat arbetssätt så att det här blir en naturlig del."



5. Reinforcement : Att förstärka och befästa det nya sättet att arbeta.

Reinforcement handlar om att säkra att förändringen inte bara genomförs, utan består. Det är först när nya arbetssätt hålls levande över tid som förändringen får verkligt genomslag.

I det här steget arbetar vi aktivt med att:

- Följa upp och visa på effekt, både i siffror och i vardagen.
- Ge positiv förstärkning till team och individer som anammar det nya sättet att arbeta.
- Integrera det nya i strukturer och kultur – så att det inte blir ett tillfälligt initiativ, utan en ny norm.

Du vill höra:

"Vi får feedback på hur vi använder AI-stödet."

"Våra chefer visar att det här är viktigt."

"Vi ser resultat och delar framsteg."

Avslutning

Utan strukturerad förändringsledning riskerar vi att stanna vid spridda initiativ, där nyttan förblir punktinsatser och där investeringarna inte får fullt genomslag. När vi däremot engagerar, rustar och stöttar våra medarbetare genom varje steg, då bygger vi förmåga, motivation och långsiktigt värde.

Förändringsledning är det som gör tekniken användbar, begriplig och meningsfull. Det handlar om att skapa förståelse för varför vi förändras, att ge rätt stöd för att lyckas och att bygga en kultur där AI inte känns som ett hot, utan som en möjlighet vi vill utforska tillsammans.



“Förändringsledning är det som gör tekniken användbar, begriplig och meningsfull”.

Fortsättning...

AI-stöd kräver mer än implementation, det kräver transformation. Och transformation sker inte i tekniken, den sker i människorna som ska använda den.

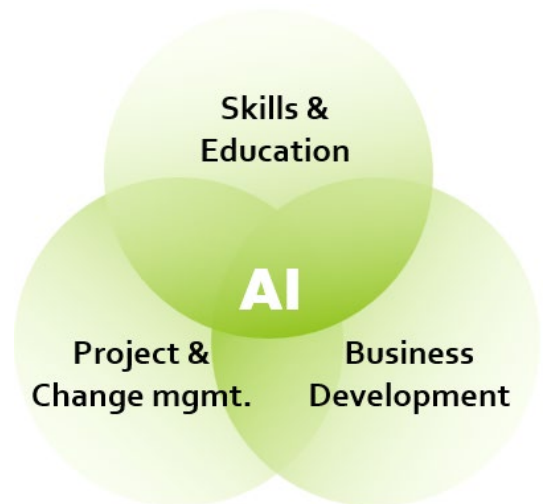
Vill ni fördjupa samtalet? Jag delar gärna med mig av frågeramverk, stödmaterial eller leder ett förutsättningslöst strategisamtal med dig som representant i ledningsgrupp eller med ledningsgrupp som helhet.

About TOKSTARK●

When you want to increase your efficiency, TOKSTARK supports you with AI advantage.

We provide services with the goal of making you more efficient with AI..

Our goal is to be proud of what we achieve together while enjoying the process. We exist because we are a trustworthy partner committed to our partners success while being easy to collaborate with.



Team TOKSTARK.



Daniel Karlsson PhD
Sr AI Advisor

Experienced project leader with passion to empowering individuals and organizations to achieve their objectives through the pillars of transparency, efficiency, and trust. With a robust background in the life sciences-, technical-, and IT sectors, Daniels career spans various roles within companies of different sizes and stages of their development journey.



Carin Östling MPH
Sr AI Transformation Strategist

As a leader in change, I strive to make every step toward the goal both inspiring and meaningful. I am humble and driven, with a strong passion for leading through change processes and developing both organizations and people. My focus is on creating the best conditions for success and ensuring that deliveries maintain high quality and long-term sustainability.



Martin Tilly MSc & BBA
Sr Project Leader

Described as a hardworking and result-driven person, with a strong track record of managing several strategic corporate projects at international companies. Martin loves to deliver result through inspiring others to join up towards a common goal.

TOKSTARK●COM