



# Piloten Blink

Sammanställning av intervjuer och enkät April 2025

# Inledning

*"Det går jättebra. Det känns inte längre som man testar något utan att det är så här man gör."*

Under cirka 6 månader har pilotdeltagarna i "Blink of an AI" haft möjlighet att testa klang.ai i sina klientmöten och den övergripande responsen är mycket positiv. Speciellt för de deltagare som kommit över tröskeln att få in det som ett inslag i sin arbetsrutin är effekterna stora. Förutom att de får en ökad närvaro och upplever bättre samtal i sina klientmöten, oavsett om de är själva i mötet eller tillsammans med en kollega, känner de också en annan trygghet när de är själva eftersom de vet att allt kommer med. Någon uttrycker det som att hon har fått en sekreterare och att det har blivit enklare att ta ett samtal själv i stället för att leta upp en kollega som behöver vara med. De som får till kontinuerlig användning kan oftast få till en tidsbesparing för dokumentation på över 50%.

För att önskade effekter ska uppstå är det tydligt att socialsekreteraren behöver lägga om sina arbetsrutiner. Förutom att be om samtycke från klient och sätta på klang.ai i mötet är det också avgörande att sammanställningen av samtalet sker inom 48 timmar för att det ska vara färskt i minnet och därmed enklare för socialsekreteraren att värdera vad i sammanställningen som stämmer.

Under piloten har även utmaningar uppstått som att enstaka filer inte laddats upp, att kvalitén på inspelning blir sämre med kraftiga dialekter, tyst tal eller många deltagare i ett möte och det kan också vara en utmaning att vänja sig vid att dokumentationen inte är som "jag brukar skriva". En annan utmaning är att få till ändamålsenliga mallar för vissa samtalstyper och det jobbar vi aktivt med och är också på väg att få till mallar som fungerar bra.

I det här dokumentet beskrivs de resultat som framkommit från både enkäter och intervjuer med de deltagande socialsekreterarna och som är genomförda under april 2025.



# Intervjuer

Upplevelser och erfarenheter januari - april

# Positivt

*"Med Klang har det blivit smidigare och enklare att arbeta, det är en lättare och skönare arbetsmiljö och mer fokus på samtal."*

- **Ökad närvaro i samtal och bättre dialog med invånare**  
Flera socialsekreterare upplever att Klang gör att de kan vara mer engagerade och närvarande i samtalen, vilket leder till en förbättrad dialog med klienterna. Att inte behöva anteckna under samtalet gör att de kan fokusera mer på klientens behov och kan ställa bättre frågor och få ett samtal som flyter på ett bra sätt.
- **Tidsbesparing, i synnerhet för de som sammanställer direkt efter mötet**  
Socialsekreterarna uppger att Klang sparar tid, särskilt när sammanställningen görs direkt efter mötet. Genom att de får strukturerad dokumentation uppdelat enligt BBIC går det snabbare att skapa en sammanställning och dokumentation av samtalet.
- **Minskad dokumentationsstress**  
Eftersom socialsekreterarna inte behöver anteckna under mötet och i stället kan lita på att Klang fångar upp viktiga detaljer, minskar dokumentationsstress och den mentala belastningen som ofta följer med att behöva hålla reda på alla uppgifter under ett samtal.
- **Hjälp med formuleringar, struktur och rubriker**  
Klang gör det lättare att hålla ordning på information och följa strukturen enligt BBIC. Mallarna ger stöd för att få med relevant information under rätt rubrik, även om vissa förbättringar fortfarande behövs för att förbättra kategorisering och minska återupprepningar i texterna. Flera uppskattar också hur Klang hjälper till att formulera bra meningar som sammanfattar på ett tydligt och begripligt sätt.

# Positivt

*"Nu tar jag bara anteckningar och det gör att jag är jag mer närvarande. Utan klang behöver jag fokusera på vad de säger och se till att få det nedtecknat under mötet."*

- **Hög acceptans bland invånare för inspelning**  
Majoriteten av klienterna verkar vara positiva till att samtalen spelas in, och de flesta socialsekreterare rapporterar att de inte mött några större hinder när det gäller att få samtycke. Det underlättar deras arbete och ger en trygghet i att dokumentationen är korrekt och fullständig.
- **Extra stort värde i ensamarbete och det blir enklare att ta samtal ensam.**  
När socialsekreterarna arbetar ensamma upplever de ett särskilt stort värde av Klang. Det gör det möjligt att genomföra samtal utan att behöva fokusera på att anteckna, vilket gör att de kan vara mer närvarande och ge klienten full uppmärksamhet.
- **Positiv inverkan även när det är två som delar i mötet med klienten, man hjälps åt i samtalet på ett annat sätt än tidigare**  
När det är två socialsekreterare i mötet, uppskattas Klang som ett verktyg som gör att den andra socialsekreteraren kan vara mer aktiv i samtalet. Detta förbättrar samtalsdynamiken och skapar en bättre arbetsfördelning.

# Utmaningar

*"Det är lätt att man stirrar sig blind på att det är ok anteckningar men jag vill inte att verktyget bidrar till att jag som socialsekreterare missar att få med nyanserna."*

- Verktöget fungerar inte lika bra vid ostrukturerade samtal, möten med många deltagare eller med tolk  
Klang.ai fungerar bäst vid strukturerade samtal, som utredningar eller referenssamtal. Vid ostrukturerade samtal eller när många deltagare är med, har verktöget svårt att korrekt återge och kategorisera information, vilket kan leda till att viktiga detaljer missas. Det krävs ofta mer manuellt arbete för att säkerställa att allt relevant tas med i sammanfattningen. Flera deltagare eller liknande röster kan göra det svårt för verktöget att korrekt registrera vem som säger vad. Flera deltagare väljer bort att använda Klang när samtalen involverar för många deltagare.
- Risk för att sammanfattningen tappar nyanser, hittar på eller missar väsentlig information - men oftast är det enkelt att prompta fram saker som saknas från samtalet  
Det finns en risk att vissa viktiga nyanser inte fångas upp i transkriberingen eller att AI:n lägger till saker som inte sagts i samtalet. Socialsekreterarna påpekar att Klang ibland missar detaljer som är viktiga för en korrekt återgivning. Detta kan oftast åtgärdas genom att ställa specifika frågor till verktöget, men det innebär en extra arbetsinsats.

Det behöver dock beaktas att Klang endast går på det som sägs i samtalet och kan inte få med signaler som ansiktsuttryck, kroppsspråk eller annat informationsbärande i samtalet förutom röster. Det är viktigt att se det Klang tar fram som ett utkast som ska granskas och kompletteras av socialsekreterare med sin yrkeskunskap, tillsammans med att de själva deltagit i samtalet, innan det läggs in som dokumentation i verksamhetssystemet.



HELSINGBORG

# Utmaningar

*Det hade varit tråkigt ifall Klang skulle försvinna. Vi är inte riktigt färdiga där vi bara ser att det är vinst att använda det, men det är absolut ett verktyg med positivt effekt."*

- Svårigheter med röstigenkänning vid starka dialekter eller svaga barnröster  
En teknisk utmaningarna är att Klang kan ha svårt att korrekt transkribera talare med starka dialekter. Även i samtal med barn som kan prata svagt eller hålla för munnen kan det vara en utmaning att få med allt korrekt. Under piloten utforskar vi om en extern mikrofon förbättrar röstupptagningen
- Ibland kan deltagarna uppleva att laddningstiden är för lång och även teknikstrul (t.ex. borttappade filer).  
Det har förekommit tekniska problem med Klang. Uppladdningstider och generering av ny mall kan ibland upplevas ta för lång tid. Det har också förekommit att filer har förlorats vilket orsakar frustration och skapar, i alla fall tillfälligt, minskat förtroende för tjänsten. Utvecklarna hos Klang har varit snabba med att åtgärda problem.
- Det förekommer en del återupprepningar i genererade texter och information bör helst hamna under rätt rubrik enligt BBIC.  
Några användare påpekar att transkriberingen ibland upprepar samma information eller inte kategoriserar informationen korrekt under rätt rubrik enligt BBIC. Det pågår arbete med att förbättra mallarna för att lösa detta och ju mer vi testar och kan ge exempel på samtal desto bättre kommer Klang kunna göra mallarna anpassade efter våra behov och till exempel förhindra återupprepningar.



# Lärdomar för ett effektivt arbetssätt

*"Behöver göra sammanställningen rätt så snart när jag har använt Klang för att jag inte ska glömma av vad som har sagts i samtalet. "*

- Presentera deltagare och syfte i början av samtalet
- Spegla och upprepa i samtalet för tydligare transkribering
- Jobba med sammanställningen direkt efter samtalet för att lättare minnas detaljer och komplettera sammanställningen med saker som missats
- Innan ny generering utifrån mall redigera i transkriberingen vilken person som sagt vad och redigera ord som missuppfattats för att skapa förutsättningar för en korrekt sammanställningen
- Använd funktionen "Redigera med AI" för att förtydliga, omformulera och korrigera
- Gör egna stödanteckningar under samtalet kring specifika uppgifter (datum, namn, citat)
- Promptstyr verktyget för att få med specifika delar från samtalet



HELSINGBORG

# Situationer när Klang fungerar bäst

*"Ska jag fråga en kollega att vara med i mötet? Nä, jag tar min AI."*

- Förstamöten, utredningssamtal, referenssamtal
- Ensamarbete
- Samtal med tydlig struktur (t.ex. MI)
- Möten utan tolk eller få deltagare



HELSINGBORG

# Förbättringsområden

- Utveckling av specifika mallar (t.ex. Uppföljning, Skapa för AMF - det arbetet är på gång och de kommer snart finnas tillgängliga i Klang i en första version) och justeringar av de redan framtagna mallarna
- Bättre kategorisering av information under rätt rubrik
- Kortare laddningstider för transkribering
- Förbättrad röstigenkänning för barn och vid dialekter
- Integration med verksamhetssystem som Viva/Skills
- I förlängningen (vid uppskalning) utbildning för att komma igång och öka tryggheten med att använda AI



- ☐ Mer än 50% av mina klientmöten
- ☐ Mindre än 50% av mina klientmöten
- ☐ 1-3 gånger
- ☐ 0 gånger

4. Hur enkel upplever du att Klang är att använda? 

1

2

3

4

5

# Enkät

Jämförelse mellan enkätsvar under piloten



# Jämförelse: enkät 1, 2 & 3

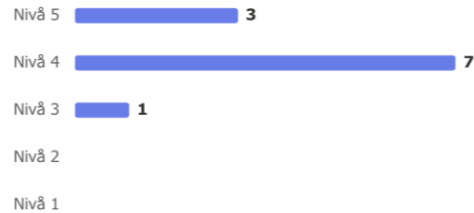


- 1** Enkät – november/december  
11 svar
- 2** Enkät– januari  
12 svar
- 3** Enkät– april  
17 svar

# Hur enkel och hur snabb upplevs Klang?

Hur enkel upplever du att Klang är att använda?

1



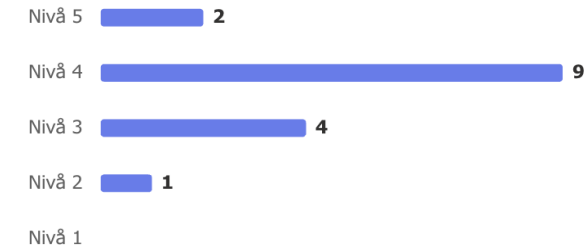
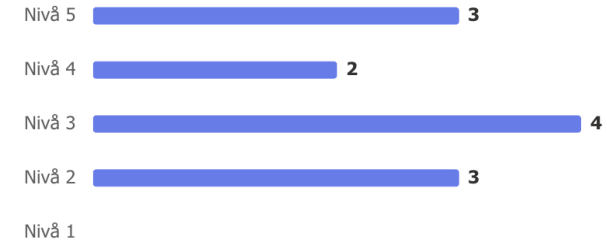
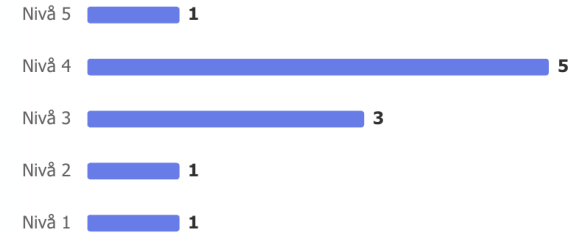
2



3



Hur snabbt upplever du att Klang jobbar och får fram ett resultat som fungerar som underlag till din dokumentation?



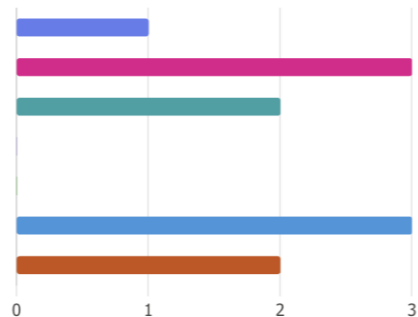
HELSINGBORG

# Blir man mer effektiv och mindre stressad med Klang?

Hur mycket tid uppskattar du att du sparar per dokumentation när du använder Klang jämfört med manuell dokumentation?

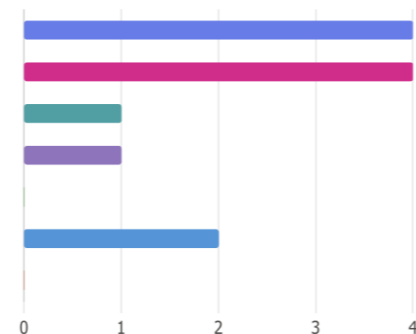
1

- 10-20% 1
- 30-40% 3
- 50-60% 2
- 70-80% 0
- Mer än 80% 0
- Det tar längre tid 3
- Annat 2



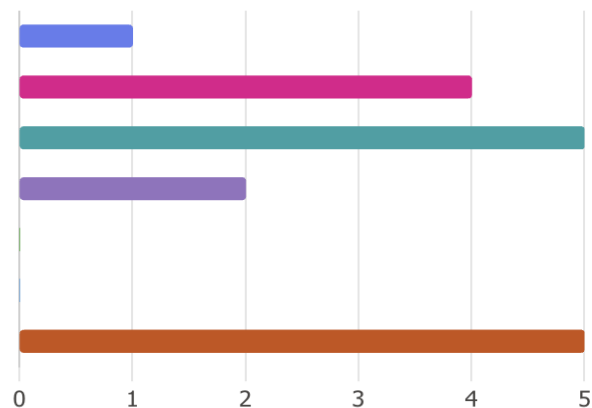
2

- 10-20% 4
- 30-40% 4
- 50-60% 1
- 70-80% 1
- Mer än 80% 0
- Det tar längre tid 2
- Annat 0



3

- 10-20% 1
- 30-40% 4
- 50-60% 5
- 70-80% 2
- Mer än 80% 0
- Det tar längre tid 0
- Annat 5



## Annat:

"50-80 % beroende på mall"

"Sparar bara tid i lite längre möten. Och jag har ganska korta."

"Varierande resultat, ibland sparas tid på dokumentation"

"Inte kommit så långt så att jag märker en skillnad. Utan ibland tar det längre och ibland inte."

"Vet inte än."



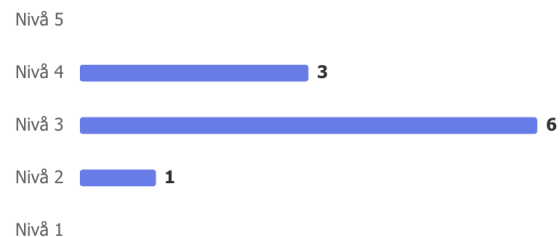
HELSINGBORG

# Blir man mer effektiv och mindre stressad med Klang?

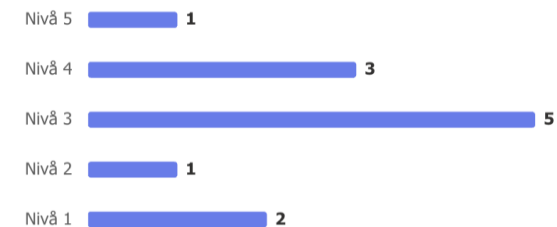
Hur har din känsla av stress och oro för att hinna med din dokumentation påverkats av Klang?

1 = Mer stress och oro för att hinna  
5 = Mindre stress och oro för att hinna

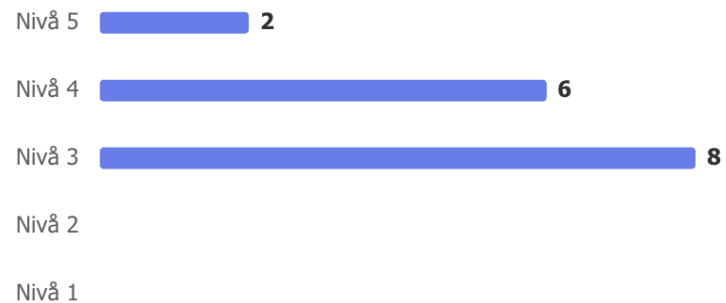
1



2



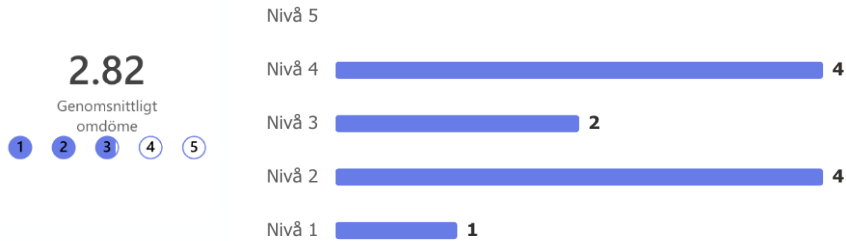
3



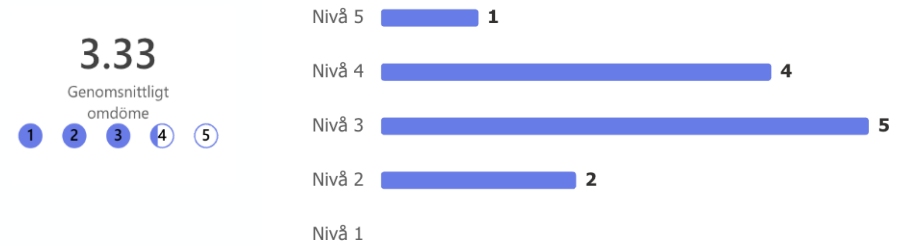
# Upplevelse av dokumentationskvalitén

Hur skulle du bedöma **kvalitén på sammanfattningarna** som Klang tar fram?

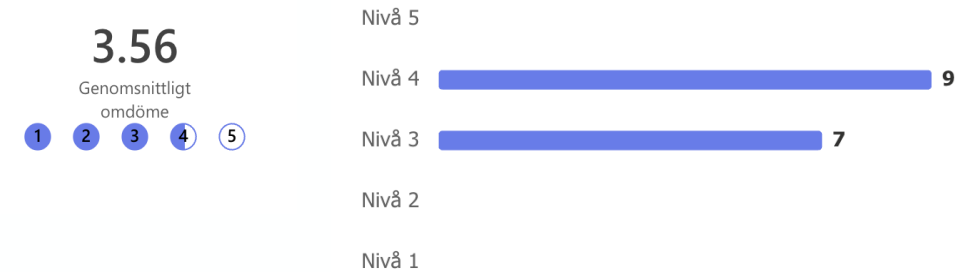
1



2



3

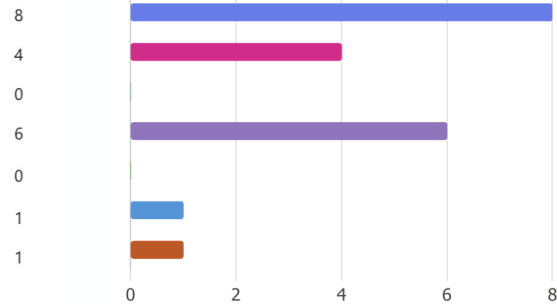


# Upplevelse av dokumentationskvalitén

Vad med dokumentationen tycker du förbättras när du använder Klang som din assistent?

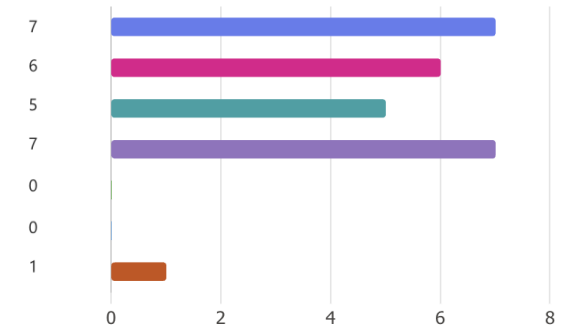
1

- Det går snabbare att dokumentera
- Det blir mer rättssäkert
- Det blir mer detaljerad dokumentation
- Det blir mer fokus på individen
- Det blir enklare för invånaren att förstå sin dokumentation
- Inget har förbättrats
- Annat



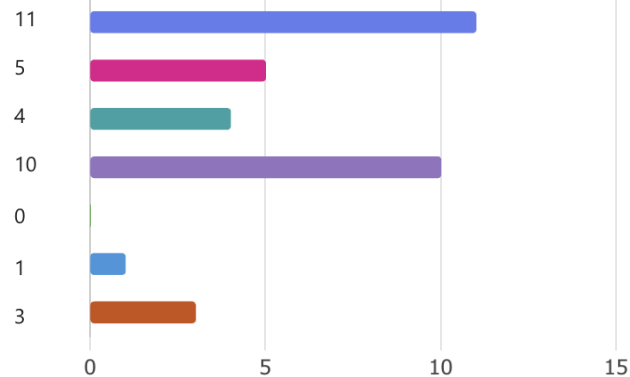
2

- Det går snabbare att dokumentera
- Det blir mer rättssäkert
- Det blir mer detaljerad dokumentation
- Det blir mer fokus på individen
- Det blir enklare för invånaren att förstå sin dokumentation
- Inget har förbättrats
- Annat



3

- Det går snabbare att dokumentera
- Det blir mer rättssäkert
- Det blir mer detaljerad dokumentation
- Det blir mer fokus på individen
- Det blir enklare för invånaren att förstå sin dokumentation
- Inget har förbättrats
- Annat



## Annat:

"+ att man kan fråga i chatten, om man vet att man har pratat om något, som man vill skriva/lägga till i sammanfattningen. + att man kan skriva och fråga i chatten när den har sammanfattat. "

"Ibland tar den med sådant som jag själv missat."



HELSINGBORG

## Upplevelse av dokumentationskvalitén

1 *"Just nu har jag inte riktigt hittat hur jag ska prompta på bästa sätt för att få fram all den information jag behöver på ett snabbt och smidigt sätt. Men jag tror att det kan bli väldigt bra när jag vet mer kring detta."*

2 *"Jag upplever att sammanfattningarna ofta blir fel utifrån att transkriberingen inte stämmer. Ljudet tas inte upp rätt, eller så uppfattar Klang inte rätt ord som sägs i mötet. Ibland är det även så att Klang tolkar fel i vem det är som pratar. När Klang väl uppfattar rätt ord och transkriberar rätt blir sammanfattningarna bättre."*

3 *"Den blir enklare att använda ju mer den används."*

*"Klang hjälper mig att spara tid på dokumentation. Tycker generellt är Klang snabb och dessutom ger snabba svar när man ställer frågor i chatten."*

*"Extremt sammanfattat kan jag tycka, men det är något som kan jobbas med."*

*"Jag har använt den i 3-4 samtal denna veckan. Svårt att säga om det gör någon skillnad. Den är bra på att ta ut det viktigaste men vissa saker kommer inte med. Jag hade 2 samtal med tolk. Det som var på plats blev bra men med telefon tolk blev det många missuppfattningar."*

*"Jag eller vi båda blir mer delaktiga i samtalet när ingen behöver dokumentera. Det blir ett bättre samtal."*

*"Att man inte missar saker genom att gå tillbaka och lyssna är bra för rättsäkerheten. Risken för fel i dokumentationen är mindre än med manuella anteckningar."*



HELSINGBORG

# Upplevelse av samtalskvalitén

Hur skulle du bedöma kvalitén på sammanfattningarna som Klang tar fram?

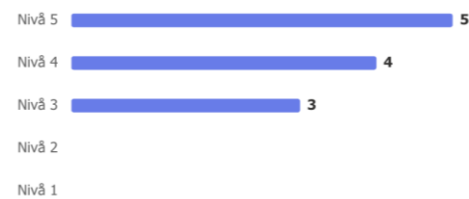
1

4.10  
Genomsnittligt  
omdöme



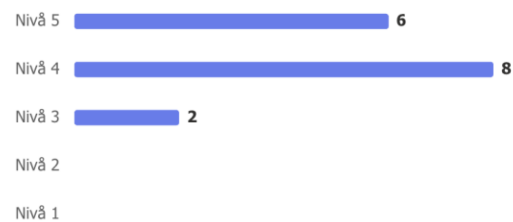
2

4.17  
Genomsnittligt  
omdöme



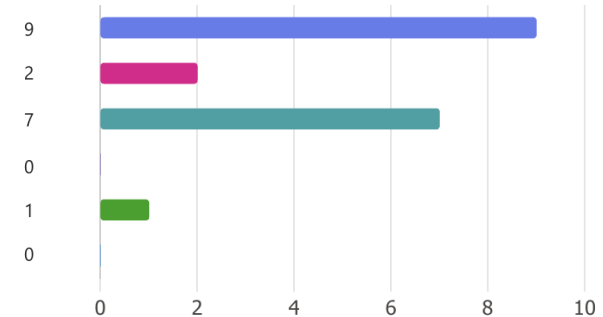
3

4.25  
Genomsnittligt  
omdöme

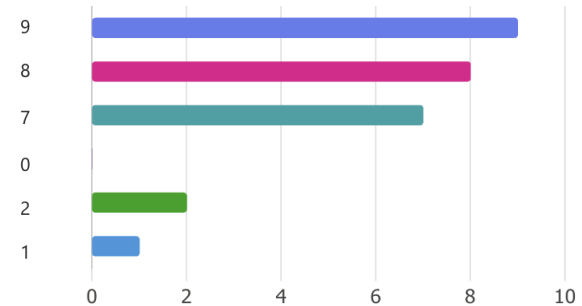


Vad i samtalskvalitén förbättras när du använder Klang som din assistent?

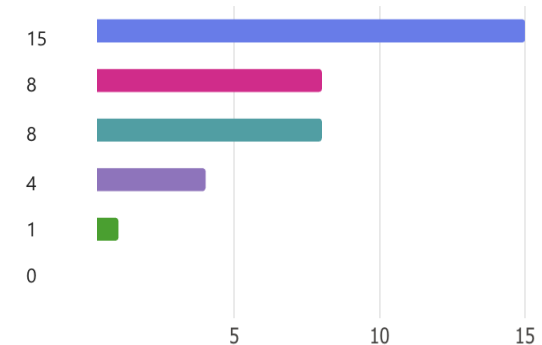
- Jag blir mer närvarande
- Jag kan ställa bättre frågor
- Jag kan uppfatta måendet hos invånaren bättre
- Invånaren känns mer nöjd efter samtalet
- Inget i samtalskvalitén har förbättrats
- Annat



- Jag blir mer närvarande
- Jag kan ställa bättre frågor
- Jag kan uppfatta måendet hos invånaren bättre
- Invånaren känns mer nöjd efter samtalet
- Inget i samtalskvalitén har förbättrats
- Annat



- Jag blir mer närvarande
- Jag kan ställa bättre frågor
- Jag kan uppfatta måendet hos invånaren bättre
- Invånaren känns mer nöjd efter samtalet
- Inget i samtalskvalitén har förbättrats
- Annat



# Upplevelse av samtalskvalitén

1

*"Jag upplever att jag kan vara lite mer avslappnad då det finns ett verktyg som avlastar mig med antecknandet."*

*"Utrymmet för subjektiva tolkningar och missuppfattningar minskar, vilket är bra."*

2

*"Mindre arbetsbörda och stress genom att slippa skriva ner allt i mötet. Ibland har man flera möten på en dag."*

*"När fokus läggs på att tolka och förstå klienten snarare än att hinna med att dokumentera blir samtalen med kvalitativa."*

3

*"När jag inte pausar för att anteckna eller sitter med en datorskärm emellan oss kan vi ha ett samtal där det kommer fram mer saker. Jag blir bättre på att prata med personen vilket höjer kvalitén på utredningen."*

*"Det känns skönt att veta samtalet hanteras av ett verktyg det medför per automatik att jag inte behöver stressa för att anteckna det som sägs"*

*"I ett längre djupare samtal är det superbra om jag inte behöver skriva samtidigt så att jag kan fokusera på att ställa frågor och lyssna ordentligt."*



HELSINGBORG

# Skillnad i upplevelse för klienten

1

*"Nej, men jag tror det är vanligt att man inte tänker på hur negativt invånaren kan uppleva antecknandet vi varit så vana vid."*

*"Invånaren upplevs inte bry sig om att samtalet spelas in, men jag själv känner mig mer närvarande och trygg i att allt i mötet kommer att finnas med i dokumentationen."*

2

*"Upplever att klienten märker av att denne får mer fokus från socialsekreterarna i rummet."*

*"Det blir mer ett aktivt lyssnande från vår sida vilket kan förbättra samtal."*

3

*"Klienten verkar inte tänka på inspelningen"*

*"Ja klienter har själva uttryckt att det blir bättre när båda sskr är delaktiga i samtalet."*

*"Vissa klienter vill säga saker efter att inspelningen stoppas. Även om de samtycker till att jag använder Klang vill de inte allt de vill säga till mig ska spelas in. Detta trots att jag informerar om att det är enbart jag som läser innehållet sen och att det gallras"*

*"Några klienter har nämnt att de upplever en skillnad när alla är delaktiga i samtalet. När en inte sitter "gömt" bakom block eller dator."*

*"För det mesta är det svårbedömt, har man ett bättre samtal så är det svårt att veta varför, samma sak tvärtom. Jag tänker att jag blir mer närvarande efter att inspelningen kommit igång - vilket bör bli positivt."*

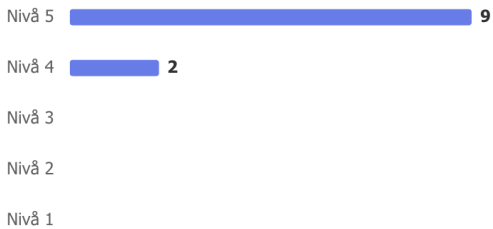


HELSINGBORG

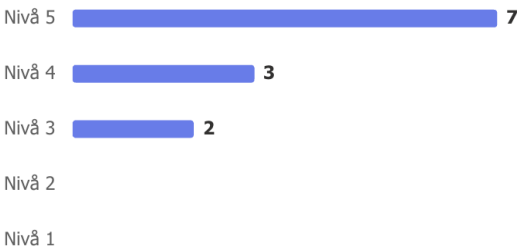
# Känns Klang tryggt och säker

Hur trygg känner du dig med hur Klang hanterar data och skyddar integriteten för både dig och klienten?

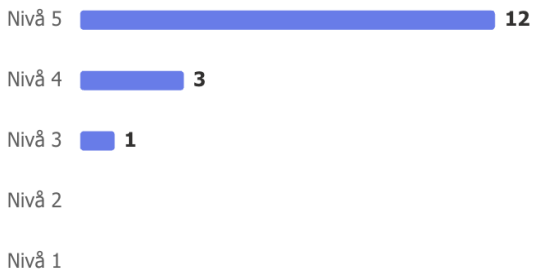
1



2



3



# Förslag på förbättringar

1 *"Jag tycker att det är förhållandevis lätt att använda Klang (och då är jag väldigt oteknisk). Det som kan förbättras är ljudupptagningen så att man inte riskerar att missa viktig information."*

*"Klang gör automatiska rubriker i texten, det vill säga tidsstämplingarna. Så förmåga finns att få med mer detaljer men tyvärr vill den inte. Kan vara något att jobba med i grundprogrammering men det är nog det enda."*

2 *"Fler mallar, bättre sammanfattningar och att AI säger till när den inte vet istället för att lägga till saker som inte framgår i samtalet. Jag tror att Blink hade fungerat perfekt i referenssamtal där det är två personer som talar. När man har fler i samtalen försvinner vem som säger vad och kontexten."*

*"Önskemål om att uppladdning går fortare."*

3 *"Dokumentationsverktyg även i andra avseenden, skriva texter, bearbeta texter, sammanställa flera dokument."*

*"Att den skriver ut mer detaljerat från början utan att man måste skriva "skriv utförligt" Att den inte lägger till saker som inte stämmer."*

*"Jag önskar att den var tränad på andra språk som arabiska och ukrainska"*



HELINGSBORG