

Petra Höglund, Torbjörn Forkby & Jesper Johansson

Den mätande socialtjänsten

– användning av individbaserad systematisk uppföljning av insatser

The measuring social service organization – the use of individual-based systematic follow-up of interventions

For the past two decades, national policy in Sweden has repeatedly argued that social services should follow the principles of evidence-based practice (EBP) and that intervention effects should be informed by research. Conversely, there is a recurring critique against the “EBP movement” concerning a too narrow view of evidence and limited applicability in social services. Despite these differences, common perceptions advocate a need for local and systematic production of knowledge about the significance of interventions for service users. Individual-based systematic follow-ups (ISF) of interventions aggregated at group level could be a relatively undisputed path towards an increased knowledge base of social services.

Therefore, the article examines and problematizes different dimensions of how ISF is practiced and how results come into use in social services. The research was conducted within social service units providing non-institutional treatment for children, young people, and families in two Swedish municipalities. Both have several years of experience using the ISF models LOKE (Local Evidence) and FIT (Feedback-Informed Treatment) respectively. The empirical material consists of 8 observations, 45 documents, and 21 interviews with family therapists, heads of units and departments, executive directors, and development officers.

The findings reveal a wide range of types of use of ISF, which both overlap and presuppose each other and where the use differs depending on the user’s organizational level and role. Although the results are rarely used for development purposes in distinct ways, it is noted that the ISF models and their results play important roles within the organizations, for example strategic, legitimacy-enhancing and conceptual perspective-giving, which also affect work within the units.

Keywords: systematic follow-up, social services, knowledge

Petra Höglund är doktorand inom Forskarskolan för yrkesverksamma i socialtjänsten (FYS) vid institutionen för socialt arbete, Linnéuniversitetet.

Torbjörn Forkby är professor i socialt arbete vid institutionen för socialt arbete, Linnéuniversitetet.

Jesper Johansson är docent i socialt arbete vid institutionen för socialt arbete, Linnéuniversitetet.

Kontakt: petra.hoglund@lnu.se

Inledning

Under senare år har former för individbaserad systematisk uppföljning (ISU) utvecklats inom socialtjänsten. Med ISU avses systematisk dokumentation av insatser, vilket innebär löpande beskrivningar och mätningar av exempelvis klienters problem, behov, insatser och resultat som aggregeras till gruppnivå (Socialstyrelsen 2014). Både Socialstyrelsen och Sveriges Kommuner och Regioner har varit pådrivare för att ISU ska användas i socialtjänsten, bland annat genom att tillhandahålla stödmaterial, utbildningar och digitala verktyg (SKL 2018; SKR 2021; Socialstyrelsen 2014, 2017). I förslaget till ny socialtjänstlag föreslogs dessutom ett förtydligt krav om att socialtjänstens verksamheter ska följas upp systematiskt och löpande för att utveckla och säkra kvaliteten (SOU 2020:47).

De uttalade ambitionerna med ISU handlar om att identifiera behov och initiera verksamhetsutveckling inom den egna verksamheten (SKL 2018; Socialstyrelsen 2014, 2022). ISU är således tänkt att ge underlag för förbättringsarbete, vilket i evidensbaserade termer kan förstås som en lokal och kontextbunden kunskapskälla för "bästa tillgängliga kunskap" (jfr Björk 2017, Davies m.fl. 2019). Att införa olika mätmetoder inom det sociala arbetet generellt har samtidigt mötts av kritik, och inte sällan uppfattats som ett kontrollverktyg för resultatstyrning inom new public management (Hjärpe 2020).

Dock är forskningen om ISU begränsad, och vi vet väldigt lite om sådana lokala uppföljningars betydelse i praktiken. Oavsett om ISU innebär ökad kontroll, ständiga förbättringar eller bådadera, är det betydelsefullt att närmare studera dess användning. Detta inte minst eftersom användningen kan få konsekvenser för socialtjänstens brukare.

I artikeln undersöks hur ISU enligt modellerna LOKE (LOKal Evidens) och FIT (Feedback-Informed Treatment) används inom socialtjänstens behandlande öppenvårdsverksamheter för barn och familj i två kommuner. Syftet är att förstå och problematisera användningen av ISU och vilka följder det får i praktiken, genom att besvara följande frågeställningar:

- Vilka olika typer av användning av ISU kan identifieras samt hur tar de sig uttryck och påverkar arbetet i öppenvårdsverksamheterna?
- Hur kan likheter och skillnader i öppenvårdsverksamheternas användning av ISU förstås?

I följande avsnitt presenteras ett urval av forskning om uppföljning, utifrån ett kritiskt och ett rådgivande perspektiv. Därefter redogör vi för de teoretiska begreppen *knowledge creep* (Weiss 1980) och användningstyperna *information*, *strategisk*, *symbolisk/legitimerande*, *instrumentell* och *konceptuell* (Højlund 2014). Under nästa rubrik

beskrivs de metoder som använts för studiens genomförande, innan vi presenterar resultat och analys. Inledningsvis beskrivs ISU-modellerna följt av hur modellerna och resultaten används utifrån användningstyperna. I den avslutande diskussionen sammanfattas centrala resultat följt av diskussion om hur utformningen av ISU-modellerna påverkar användningen samt hur resultaten kan förstås i relation till begreppet *knowledge creep*. Avslutningsvis resonerar vi kring resultatens tillämpning och generaliseringsmöjligheter.

Att följa upp och mäta inom socialtjänsten

Att följa upp socialtjänstens arbete är inte ett nytt fenomen (se t.ex. Eriksson & Karlsson 1990). En grov indelning av forskningen om utvärdering och uppföljning i socialt arbete kan göras mellan den kritiska, som tar fasta på mätkulturen och bristande resultat användning, och den rådgivande med fokus på möjligheten att bidra till verksamhets- och kunskapsutveckling.

Inom den *kritiska* undersöks socialtjänstens mätkultur utifrån att aktiviteter kvantifieras och omvandlas till sifferstatistik. Genom att producera mått och tolka praktiken utifrån dess mätbarhet skapas en kultur av insyn och kontroll över arbetet som kan användas för styrning (Hjärpe 2020). Mätningar genom ISU kan således ses som verktyg för exempelvis resultatstyrning. Dessutom kan redovisning av verksamhetsstatistik öka legitimiteten, i synnerhet om den visar på goda resultat (Blom m.fl. 2013). Men även själva förekomsten av sådana system kan fungera legitimitetshöjande eftersom det ger bilden av rationalitet och effektivitet (Dahler-Larsen & Larsen 2001).

Samtidigt verkar utvärderingsresultat sällan användas instrumentellt i enlighet med uttalade syften att exempelvis förbättra en verksamhet (Dahler-Larsen 2012 s. 21). I stället för verksamhetsutveckling, visar Johansson och Liljegrens (2021) studie om öppna jämförelser i socialtjänsten att resultaten främst används för att begripliggöra och diskutera verksamheters innehåll. I en studie av Zimic och Dalin (2016) visade det sig även att ISU-modellen LOKE främst användes för redovisa goda resultat för ledningen.

Att begränsa värdet av utvärdering till att enbart avse instrumentell användning har dock ifrågasatts – även andra typer av användning, funktioner och påverkan bör uppmärksammas (Denvall & Nordesjö 2021), något vi återkommer till senare i artikeln.

Den andra, *rådgivande* forskningsinriktningen närmar sig uppföljning inom socialtjänsten inom ramen för EBP – och behovet av systematiserad och situerad kunskap på lokal nivå (se t.ex. Björk 2017, Davies m.fl. 2019). Även Socialstyrelsen (2020) har på senare år understrukit behovet av lokal kunskapsproduktion för EBP och verk-

samhetsutveckling, och framhållit ISU. Utifrån en breddad förståelse av kunskap inom EBP, kan ISU ses som en möjlig källa för lokalt kontextbunden kunskap.

Ambitionen om en lokal kunskapsproduktion från uppföljning av individärenden kan förstås som ett svar på den kritik som riktats mot EBP rörande en (tidigare) snäv inriktning på kontrollerade effektstudier (Bergmark m.fl. 2012). Kritiken har även rört den forskningsbaserade kunskapens begränsade användnings- och påverkansmöjligheter både i praktik och på policynivå (t.ex. Avby m.fl. 2017; Cairney 2019; Petersén & Olsson 2014, 2015).

Trots de senare årens ambitioner från nationella organ, är spridningen av ISU i socialtjänsten begränsad. I resultaten från Öppna Jämförelser 2022 framgår att endast 17 procent av de svarande kommunerna uppgett att de använder systematisk uppföljning av insatser för verksamhetsutveckling inom öppenvården för barn och familj (Socialstyrelsen 2022). Förutom Zimic och Dalins (2016) studie om LOKE-modellens användning, utgörs den svenska forskningen om ISU i huvudsak av några få studier inom missbruks- och beroendevården. Dessa har synliggjort svårigheter i både implementering och användning av ISU för uppföljning (Alexanderson 2006, Björk 2013, Engström & Armelius 2005). Dahlberg och Anderberg (2008) menar dock att strukturerade intervjuer (t.ex. ASI) kan användas inom missbruksvården för att utvärdera insatser. ISU-data har även använts inom ramen för praktiknära forsknings- och utvecklingsprojekt, se exempelvis Persdotter och Andersson (2020) och Anderberg m.fl. (2015), vilket visar att användning utanför enskilda verksamheter är möjlig. Kunskap om hur ISU kommer till användning inom socialtjänsten måste dock betecknas som generellt bristfällig.

Teoretiska begrepp om användning

För att förstå hur ISU används inom öppenvårdsverksamheterna behöver vi dels förstå användning som en process, dels se till olika typer av användning. Redan 1980 myntade Weiss begreppet *knowledge creep* och uppmärksammade att forskningsbaserad kunskap sällan används direkt och instrumentellt i organisationer, utan snarare påverkar processuellt på diffusa sätt. Genom att i stället se på användning som stegvisa och formbara processer, som varken är helt rationella eller linjära, synliggörs hur olika informations- och kunskapskällor integreras och påverkar över tid (Weiss 1980, 1999). Ur ett sådant perspektiv ses användning snarare som en dynamisk process där olika typer av användning kan vara både nödvändiga och fylla olika funktioner i en organisation (Nutley m.fl. 2007).

I artikeln problematiseras den dynamiska användningen av ISU med hjälp av teoretiska begrepp som hämtats från utvärderingsforskningen. Utvärdering förstås som ett paraply under vilket olika uppföljande aktiviteter rymms (Dahler-Larsen 2012),

däribland ISU. Med användning avses all form av tillämpning av processer, produkter eller resultat som föranleder någon form av inverkan (Johnson m.fl. 2009), det vill säga inte enbart resultat från ISU.

Analysen tar avstamp i Højlunds (2014) modell för utvärderingsanvändning med användningstyper som baseras på tidigare utvärderingsforskning (Alkin & King 2016). Højlund utgår från två övergripande kategorier utifrån vilka användningstyperna kan förstås och placeras under: *processanvändning* och *resultatanvändning*. Med *processanvändning* avses användning under genomförandeprocessen, exempelvis preliminära resultat. I vår förståelse av processanvändning inkluderas även betydelsen av att som verksamhet ha en modell för att genomföra ISU (jfr Mark & Henry 2004), till exempel betydelsen av att genom modellen kunna redovisa statistik (jfr Dahler-Larsen & Larsen 2001). Genom att bredda förståelsen av processanvändning kan ISU-modellernas användning i olika syften inom organisationerna, oberoende av resultatens riktning, belysas. Med *resultatanvändning* avses användning av resultat efter slutförd uppföljning, det vill säga när resultat har sammanställts.

I tabellen nedan redogörs för de fem användningstyperna baserat på Højlunds (2014) modell: information, strategisk, symbolisk/legitimerande, instrumentell och konceptuell användning.

Användningstyper
Information: När ISU används som en informationskälla, t.ex. för uppgifter som behövs för avrapportering eller inför beslutsfattande (jfr Alkin & Stecher 1983).
Strategisk: När ISU används för att argumentera för eller rättfärdiga t.ex. beslut eller ställningstaganden. I analysen förstås strategisk användning även som ett sätt att påkalla uppmärksamhet i syfte att påverka aspekter av arbetet.
Symbolisk/legitimerande: När ISU används för att höja den ansvariga organisationens eller den uppföljande verksamhetens trovärdighet.
Instrumentell: När ISU används för att förändra verksamheten eller dess arbetsförutsättningar, t.ex. för verksamhetsutveckling.
Konceptuell: När ISU används för att få ny kunskap för förståelse, t.ex. i form av betydelsefulla insikter som kan fungera upplysande och över tid påverka attityder och tankesätt (jfr Weiss 1979).

Eftersom användningen påverkas av den organisatoriska kontexten (Dahler-Larsen 2012), analyseras användningen dessutom i relation till användarens organisatoriska roll och nivå. Även betydelsen av ISU-modell och processen för genomförande diskuteras avslutningsvis i artikeln.

Metod

Studien har följt de etiska riktlinjer som utarbetats av Vetenskapsrådet (2017), men har inte bedömts kräva etikgranskning eftersom känsliga personuppgifter inte hantearats. Förutom eget intresse, har studieobjektet hämtats från uttalade kunskapsbehov om genomförande av systematisk uppföljning inom socialtjänsten (Forte 2019).

Urval

Studien genomfördes i öppenvårdsverksamheterna för barn och familj i två kommuner som benämns "Violalund" och "Hasselberg". Likt flera svenska kommuner är socialförvaltningarna i Violalund och Hasselberg organiserade i målgruppsrelaterade verksamheter och uppdelade i utredande och utförande verksamheter. På uppdrag av utredande socialsekreterare verkställs biståndsprövade öppenvårdsinsatser av familjebehandlare i en öppenvårdsverksamhet i Violalund och två i Hasselberg (barn respektive ungdomar). Dessa verksamheter leds av en verksamhetschef, vars närmsta chef är avdelningschef och därefter förvaltningschef. Öppenvårdsinsatserna beskrivs i huvudsak bestå av familjebehandling genom olika behandlingsmetoder men också av föräldraskapsstödjande utbildningar.

Urvalet gjordes strategiskt genom att samtliga kommuner som i 2019 års Öppna jämförelser uppgett att de använder systematisk uppföljning för verksamhetsutveckling inom öppenvården för barn och unga fick frågan om vilka modeller de använder för ISU. Utifrån svaren identifierades att LOKE (LOKal Evidens) och FIT (Feedback-Informed Treatment) tillsammans med "hemmasnickrade" varianter var vanligast. Därefter genomfördes studiebesök i fyra kommuners öppenvårdsverksamheter, varter efter de två som använt ISU under längre tid (omkring tio år vardera), och således kunde antas ha implementerat arbetssättet samt använde någon av de två vanligaste metoderna, tillfrågades om medverkan.

I artikeln ses LOKE och FIT som två exempel på, eller fall av, ISU och studeras utifrån hur de tillämpas i praktiken. LOKE är en svensk modell för systematisk uppföljning som utgår från en verksamhetsbeskrivning och en processbeskrivning med tänkta målgrupper, insatser och resultat (Hjelte 2017). FIT är i grunden ett behandlingsverktyg för löpande återkoppling av terapeutisk allians och behandlingsresultat på individnivå genom självskattningsskalorna SRS (Session Rating Scale) och ORS (Outcome Rating Scale) (Bargmann & Robinson 2014), där resultaten kan sammanställas på gruppnivå för ISU. Valet att studera två olika modeller gjordes således med utgångspunkt i att verksamheterna själva uppfattar dem som verktyg för att systematiskt följa upp insatser. För att kunna diskutera användningen av ISU valdes olika modeller för att identifiera i vilken mån skillnaderna i modellerna påverkade. Genom att studera båda modellerna identifierades både skillnader och likheter som antas påverka den betydelse ISU får i socialtjänstens praktik.

Insamling och analys

I syfte att synliggöra olika användningsdimensioner har material i form av intervjuer, observationer och dokument samlats in (Yin 2014) under perioden september 2020 till och med mars 2021. Totalt 21 intervjuer genomfördes med familjebehandlare, verksamhets-, avdelnings- och förvaltningschefer samt utvecklingspersoner, som varade 45–60 minuter. Sex intervjuer genomfördes på plats och 15 över videolänk på grund av covid-19-pandemin. Intervjuerna utgick från semistrukturerade intervjuguider med frågor om bakgrund, genomförande, data, resultat, användning, förändringar och utvecklingsområden. Vidare genomfördes åtta observationer (sex på plats, två digitalt) av metodmöten, analystillfällen, handledningstillfällen och arbetsgruppsmöten. Därtill samlades 45 dokument in, bestående av implementeringsplaner, verksamhetsberättelser, rutiner och policydokument, mötesanteckningar, analysunderlag, rapportsammanställningar och presentationsmaterial.

I resultat- och analysavsnittet fokuseras intervjumaterialen och därmed hur intervjupersonerna som användare uppfattar att ISU praktiseras. Detta medför såklart en risk för social önskvärdhet – att intervjupersonerna har beskrivit sitt arbete på det sätt som de uppfattar ger en mer positiv bild av det. Samtidigt som detta är en risk, uppfattar vi att intervjupersonerna har varit uppriktiga och reflekterande i sina svar och resonemang eftersom de lyft både positiva och negativa aspekter av arbetet med ISU. Observationsmaterialen och dokumenten har i huvudsak bidragit till den inledande beskrivningen av hur modellerna genomförs i verksamheterna. Beskrivningen har vuxit fram parallellt med och fungerat som kontext till de empiriska materialets transkribering, strukturering, kodning och därefter tematiska analys (jfr Bazeley 2009). Analysen har utgått från syfte och frågeställningar på så vis att fokus legat vid att identifiera teman för användning. De empiriska materialen från Violalund och Hasselberg har först analyserats var för sig, därefter sida vid sida i syfte att identifiera likheter och skillnader (jfr Yin 2014). Den analytiska ansatsen har varit abduktiv genom att teman och resultat vuxit fram när empirin har prövats mot teoretiska modeller och begrepp. Ingången har varit att närma sig en förståelse för vad ISU innebär i praktiken, hur det bedrivs och vilka konsekvenser i form av användning det har för verksamheterna och de professionella.

Preliminära resultat presenterades och diskuterades under tre dialogseminarier i verksamheterna under november till december 2021, i syfte att stämma av tillförlitlighet, öppna upp för alternativa tolkningar samt främja ett gemensamt lärande (jfr Rosenlund & Rosell 2017, Van De Ven & Johnson 2006). Efter dialogseminarierna kunde ytterligare exempel tillföras och/eller utvecklas framför allt inom de instrumentella och konceptuella användningstyperna. I övrigt uppgav deltagarna att de kände igen sig i de olika användningstyperna, vilket styrker analysens tillförlitlighet.

Resultat och analys

Inledningsvis beskrivs kort hur LOKE och FIT genomförs i Violalund respektive Hasselberg. Beskrivningarna är empiribaserade och syftar till att ge läsaren ett sammanhang för resultat och analys. Därefter analyseras användningen med stöd av Højlungs (2014) modell för utvärderingsanvändning. Först *information* följt av *strategisk, symbolisk/legitimerande, instrumentell* och slutligen *konceptuell användning*. Förekomst av *process-* kontra *resultatanvändning* lyfts löpande.

Genomförande av LOKE och FIT

I Violalund används modellen LOKE generellt inom socialförvaltningen som uppföljningsmodell sedan omkring tio år tillbaka. En utvecklingsperson håller samman arbetet, som innebär att varje verksamhet tar fram verksamhets- och processbeskrivningar med tänkta målgrupper, insatser och resultat samt vad de ska följa upp och hur. Vid tidpunkten för studien följde verksamheten upp olika bakgrunds- och aktualiseringsorsaker, typ av planerad insats, omfattning samt måluppfyllelse vid fullföljd insats alternativt orsak till avbruten insats.

Under året matar familjebehandlarna in data i ett digitalt enkätverktyg vid insatsers uppstart och avslut, vilka sammanställs årligen av utvecklingspersonen. På kommunens intranät kan vissa sammanställningar ses löpande, men i huvudsak är det vid de årliga analysdagarna som resultaten presenteras för verksamheterna. Inför analysdagarna har verksamhetschefen tillsammans med utvecklingspersonen valt ut vilka sammanställningar som ska redovisas, ibland kompletterat med ytterligare data. Resultatredovisningen visualiseras genom tabeller och diagram uppdelade på enskilda variabler, men även vissa fördelningsjämförelser exempelvis utifrån kön eller ålder.

Vid analysdagarna är tanken att verksamheten ska diskutera och dra slutsatser utifrån resultaten. Diskussionerna dokumenteras och är tänkta att vara en del i arbetet med vilka utvecklingsaktiviteter verksamheten ska satsa på nästkommande år. Ett urval av resultaten och aktiviteterna redovisas uppåt i organisationen och används även i förvaltningens årsberättelse.

FIT används i stort sett inom hela socialförvaltningen i Hasselberg och inom öppenvården för barn och familj sedan knappt tio år tillbaka. Löpande under öppenvårdsinsatserna skattas barnets mående av både föräldrar och barn genom självskattningsskalan Outcome Rating Scale (ORS) och behandlingstillfällena genom Session Rating Scale (SRS). Även socialsekreterare och i vissa fall skolpersonal skattar barnets mående. Skattningarna görs digitalt och resultaten sammanställs i realtid i kurvor som visar familjebehandlarna hur värdena förändras under insatsen. Därutöver har familjebehandlarna FIT-handledning i grupp tillsammans med en utvecklingsperson med lång erfarenhet och särskild utbildning i metoden, med fokus vid att diskutera

enskilda ärenden utifrån kurvorna. Familjebehandlarna har även tillgång till sin egen statistik, som bland annat innehåller genomsnitt av skattningarna, behandlingstid och antal samtal.

Utöver skattningsskalorna, följde verksamheterna vid tidpunkten för studien upp bakgrunds- och aktualiseringsorsaker, om en särskild metod använts, insatsens omfattning samt om den avbrutits oplanerat. På årsbasis analyserar verksamhetscheferna, i regel med stöd av utvecklingspersonen, gruppnivåresultaten som sedan sammanfattas i förvaltningens årsberättelse. Resultaten presenteras och diskuteras även under ett verksamhetsmöte, och tanken är att de ska kunna användas för att initiera verksamhetsutveckling.

ISU som informationskälla

I både Violalund och Hasselberg används ISU-modellerna för att få information om verksamheterna och deras insatser. I tabeller och diagram visualiseras årligen sammanställda resultat på gruppnivå som redogör för olika genomsnitt, antal och andelar av uppföljningsvariablerna. Trots flera likheter i verksamheternas val av uppföljningsvariabler, till exempel omfattning, aktualiserings- och avslutsorsaker, finns betydelsefulla skillnader. I Hasselberg sammanställs till exempel insatsernas genomsnittliga effektstorlek baserat på in- och utskattningar av ORS, medan Violalund sammanställer andel insatser med olika grad av måluppfyllelse. Det innebär att informationen från resultaten ser något olika ut.

När resultaten används som information i både Violalund och Hasselberg fokuseras de årliga snarare än löpande sammanställningarna, som uppfattas som resultat för verksamheternas arbete (jfr Zimic & Dalin 2016). Användningen sker dels under presentationerna på verksamhetsnivå, dels i formella dokument som förvaltningarnas årsberättelser. Omvandlingen till information görs genom processer där data och resultat bearbetas och omvandlas till information om vissa utvalda aspekter (jfr Filstad 2012). All data sammanställs inte varje år. Även vilka sammanställningar som görs varierar. Avgränsningarna uppges bero på i vilka sammanhang och syften informationen ska redovisas eller användas vidare och avgörs främst av verksamhetscheferna. Även utvecklingspersonerna påverkar utifrån deras kompetens och ansvar i arbetet. Familjebehandlarnas medverkan framstår som begränsad.

Ytterligare informationsbearbetningar sker när resultaten används på andra organisationsnivåer, som i årsberättelser eller redovisning för förvaltningsledningen. Tjänstepersoner med olika befattning avgör vilka resultat som ska tas med och i vilka sammanhang. Bearbetningen kan förstås som nödvändig eftersom ledningen inte kan förväntas ta del av resultat på detaljnivå för samtliga verksamheter. Samtidigt innebär den en filtrering av vilka resultat som synliggörs både uppåt i organisationen och mellan verksamheter. Uppfattningen att ISU-resultaten dessutom behöver

kompletteras och förstås i bredare sammanhang påpekas av flera intervjupersoner i båda kommunerna. Resultaten sammanvävs därför med andra informationskällor, till exempel brukarundersökningar och nyckeltal.

Sammanfattningsvis bearbetas ISU-resultaten på olika sätt i syfte att användas som information, framför allt av chefer, i olika sammanhang och organisatoriska nivåer i både Violalund och Hasselberg. Det innebär att informationen skiljer sig åt beroende på var i organisationen den används, vem eller vilka som bearbetat den samt för vilka syften. Fokus ligger dessutom vid de årliga sammanställningarna snarare än löpande, vilket indikerar resultat användning snarare än processanvändning. Samtidigt som ISU-modellerna används för att få information, blir informationen även en förutsättning för annan användning. Modellerna uppfattas därmed som verktyg både för att *få* information och att kunna *använda* information.

Strategisk användning som riktar uppmärksamhet

I både Violalund och Hasselberg sker strategisk användning framför allt när informationen används i syfte att sätta fokus på särskilda delar av verksamheternas arbete. Följande ges två exempel.

Det första handlar om hur verksamhetschefen i Violalund valde att fokusera på resultat rörande insatsernas omfattning under den observerade analysdagen. Verksamhetschefen berättar om valets bakgrund:

Hur länge ska öppenvård pågå? Det går ju inte säga ett generellt svar på det, för det är också lite olika vilken typ av insats det är. [...] Men de kanske också ska pausas i perioder. [...] En familj ska känna att nu bär vi det själva, men vi söker hjälp igen när vi inte gör det. För det är ju också att tro på människans förmåga.

Citatet synliggör en uppfattning om öppenvårdsinsatsers omfattning. Under analysdagen handlade både resultatpresentationen samt diskussionerna främst om just omfattning, till exempel hur långa insatser bör vara och vad olika längd kan bero på. Att uppmärksamma resultat specifikt om omfattning kan förstås som en strategisk användning utifrån syftet att särskilt rikta uppmärksamhet mot en avgränsad del av arbetet.

Det andra exemplet rör hur en av verksamheterna i Hasselberg hade börjat följa upp så kallade "hemmasittare". En familjebehandlare berättar:

Det som skulle vara mest effektivt är om vi får resultat som visar att vi inte hjälper den här målgruppen. Det är då vi kan använda det till att visa att vi hjälper inte den här gruppen, för vi har inte resurser till det eller metoder som fungerar.

Även här synliggör citatet en viss uppfattning: att resultaten skulle kunna ge information om att verksamheten inte ger adekvat stöd till målgruppen. Valet att följa upp just hemmasittare kan ses som strategiskt, samtidigt som kommande resultat även kan komma att användas strategiskt i syfte att uppmärksamma förändrings- och resursbehov.

Båda exemplen visar å ena sidan på strategisk processanvändning i valet att följa upp särskilda aspekter av arbetet, å andra sidan på strategisk resultat användning i hur resultaten används eller förväntas kunna användas. Bådadera leder till att särskilda delar av arbetet uppmärksammas.

Legitimitet genom att "göra" ISU och redovisa resultat

Vad gäller legitimerande användning¹ är det i huvudsak chefer på olika nivåer i kommunerna som ger uttryck för legitimitetshöjande användning av ISU. Följande ges två exempel på legitimerande processanvändning där ISU-modellerna är betydelsefulla.

Cheferna i båda kommunerna talar om vikten av att använda ISU-modellerna för att systematiskt mäta och säkerställa kvalitet, vilket även är inskrivet i olika kvalitetsrutiner (jfr Johansson & Liljegren 2021). Violalunds avdelningschef berättar dessutom att bakgrunden till införandet av LOKE var att "aktivt titta på hur vi jobbar, hur vi följer upp och vad vi har för sätt att kvalitetssäkra det vi gör". Det faktum att de *har* modeller för ISU verkar bidra till uppfattningen att organisationen lever upp till formella krav om att kvalitet måste följas upp för att kunna säkerställas, vilket är i linje med exempelvis Socialstyrelsens föreskrifter om systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

I Hasselberg menar cheferna att FIT i och med självskattningarna säkerställer brukarinflytande. Förvaltningschefen berättar att "bakgrunden egentligen var att jag och flera andra i ledningen, vi var väldigt intresserade av att stärka brukarinflytandet. Vi ville kliva fram i det och vara pådrivande på det området." Vidare framhåller både chefer och familjehandlare att brukarinflytandet är betydelsefullt för att insatserna ska vara verksamma. Inom organisationen värderas därmed brukarinflytandet högt. Att ha en ISU-modell som uppfattas säkra brukarinflytande, vilket i sin tur uppfattas bidra till verksamma insatser, kan således tolkas som att ISU-modellen i sig används legitimitetshöjande.

Legitimerande resultat användning knyts till möjligheten att kunna redovisa resultat (jfr Dahler-Larsen & Larsen 2001), och att positiva resultat uppfattas bidra till intern och extern trovärdighet (jfr Blom m.fl. 2013, Zimic & Dalin 2016). Om att kunna redovisa resultat säger Violalunds förvaltningschef:

¹ Höglund (2014) skiljer på *symbolisk* (processanvändning) och *legitimerande* (resultat användning). Innebörden är dock likvärdig, varför vi valt att för läsbarhetens skull endast skriva *legitimerande*.

... det handlar också om ett ansvar man har. Man har en profession att leverera mot. [...] Och det är inte bara för sin egen del, utan för sina uppdragsgivare i ledning, men också politiker [...] Om du får en fråga som är väldigt central – alltså vad gör du, vad är det viktigaste när du går till jobbet, vad är det du levererar egentligen? Att själv snabbt kunna ge ett svar på det.

Citatet åskådliggör uppfattningen om ett ansvar gentemot ledningen att kunna redogöra för resultat av verksamhetens arbete. Omvänt sett kan det tolkas som bristande ansvar om resultat inte kan redovisas, och därmed minskad legitimitet.

Att resultaten ses som positiva verkar vara en förutsättning för att både inom och utom förvaltningen kunna förmedla en positiv bild av arbetet, det vill säga en form av intern och extern trovärdighet. Intervjuade chefer beskriver dessutom resultaten överlag som positiva. Enligt Hasselbergs förvaltningschef syftade införandet av FIT till att öka allmänhetens förtroende för socialtjänsten: "Så en av de saker som jag var ute efter och fortfarande är intresserad av är att hitta sätt att visa på potentialen i att vända sig till oss. Att faktiskt väldigt många människor blir hjälpta." Enligt verksamhetscheferna i Hasselberg bidrar positiva resultat även till en positiv bild av öppenvården inom förvaltningen. En av dem uttrycker: "Nu kan vi säga att vi faktiskt gör skillnad, vi kan visa på det."

Att kunna redovisa resultat kan ses som en kontrollaspekt och ett ansvarskrav (jfr Hjärpe 2020). Samtidigt uttrycker ingen av de intervjuade att resultaten explicit har använts för att kontrollera och bedöma prestationer på verksamhets- eller medarbetarnivå. Särskilt i Hasselberg framhålls att FIT inte ska användas i sådana syften, vilket avdelningschefen understryker: "Det fungerar inte alls på det sättet, det är ingen som gör det. Jag har aldrig hört någon använda FIT på det sättet." Samtidigt som det uppenbart finns kontrollaspekter, framstår det inte som att de som genomför ISU i Violalund och Hasselberg upplever sig som kontrollerade i det avseendet.

Att kunna redovisa goda resultat verkar bidra till en positiv bild av verksamheterna som även bekräftar att de gör det de säger sig göra. Bilden förmedlas till verksamheterna själva, andra verksamheter inom förvaltningarna, chefer och politiker. Bilden kan även förmedlas utåt, till allmänheten, i hopp om att den ska öka förtroendet för socialtjänsten. Både ISU-modellerna och resultaten används således legitimitetshöjande.

Instrumentell användning av grupp- och individresultat

Ambitionen om instrumentell resultat användning för att identifiera och initiera verksamhetsutveckling återfinns i både Violalund och Hasselberg, men jämfört med övriga användningstyper bjuder empirin på få tydliga exempel. Det verkar dock vara vanligt att instrumentell användning föregås av andra användningstyper. Dessutom

synliggörs en skillnad mellan Violalund och Hasselberg i huruvida verksamheterna för ändamålet använt ISU-resultat på gruppnivå eller individnivå. Bådadera exemplifieras nedan.

Verksamheten i Violalund hade sedan ett par år följt upp insatser till barn som bevittnat eller utsatts för våld. När resultaten sammanställdes på gruppnivå upptäcktes att få av barnen fick den tilltänkta insatsen. Genom att synliggöra det resultat av arbetet som de ansåg vara otillräckligt, var syftet att påkalla behov av ytterligare resurser. En familjebehandlare berättar:

Och då är ju syftet att vi behöver föra statistik så att vi kan påverka cheferna, så att cheferna kan påverka politiken, så att de förstår att vi behöver ha en personal eller två som jobbar med det.

Att använda ISU-resultaten för att rikta uppmärksamheten utgör strategisk användning. Vidare framkom under dialogseminariet att förvaltningsledningen nyligen beslutat att genomföra en satsning, som skulle innebära förändringar i arbetssätt för både öppenvårdsverksamheten och den utredande verksamheten. Exemplet synliggör därmed hur den strategiska användningen av ISU-resultaten sedermera övergått till instrumentell användning i och med förändringen av arbetssätt.

Till skillnad från LOKE i Violalund, sammanställs FIT-resultaten både på individnivå (resultat från olika skattningstillfällen under insats) och gruppnivå i Hasselberg. Grundtanken om FIT som ett behandlingsverktyg (Bargmann & Robinson 2014) medför att gruppnivåresultaten kan förstås som sekundära, vilket kan förklara att det framför allt är sammanställda individnivåresultat som används instrumentellt i Hasselberg. Familjebehandlarna menar att de använder dem för löpande anpassningar i enskilda insatser, exempelvis inriktning, metod, upplägg eller bemötande. Genom att jämföra resultaten över tid inom ramen för insatsen uppfattar familjebehandlarna att de bättre kan avgöra om insatsen bidrar till förändring eller om något behöver anpassas.

Samtidigt understryks att resultaten behöver förstås i en bredare kontext och kompletteras med ytterligare kunskap från exempelvis familjerna själva eller situationen i övrigt. Ett sådant exempel är om familjen är negativ till kontakten, då positiva resultat tolkas med försiktighet eftersom "vissa vill ju bara komma därifrån och då kanske de skattar jättehögt" (familjebehandlare, Hasselberg). I familjebehandlarnas användning av individnivåresultaten synliggörs därmed hur tolkningen av sammanhangen i enskilda insatser är betydelsefull för förståelsen av resultaten och hur de kan användas.

Att det finns få exempel på instrumentell användning av resultat på gruppnivå kan tyckas märkligt, särskilt i Violalund eftersom LOKE-modellen förespråkar att näst-

kommande års utvecklingsaktiviteter ska baseras på resultaten. Verksamhetscheferna i båda kommunerna uttrycker dock svårigheter i att använda resultaten för just verksamhetsutveckling, bland annat på grund av begränsningar i tid och budget, men också att chefsbyten försvårar kontinuiteten i utvecklingsarbeten (jfr Yukl 2012). Dessutom uppfattas det som problematiskt att ansvaret till största del lagts på verksamhetsnivå, en linje som framhålls av båda förvaltningscheferna, när verksamheterna själva inte uppfattar sitt arbete som isolerat. Exempelvis påverkas öppenvårdsverksamheterna av utredningsverksamheternas arbete och vice versa. Flera intervjuade uttrycker behovet av att ibland fatta verksamhetsöverskridande beslut för att kunna genomföra verksamhetsutveckling utifrån resultaten, vilket de saknar mandat för. Ledarskap och styrning på olika organisationsnivåer för att få till stånd instrumentell användning av gruppnivåresultat verkar således vara betydelsefullt.

Perspektivgivande konceptuell användning

Konceptuell process- och resultat användning i form av betydelsefulla insikter och förändrade förhållningssätt utifrån både ISU-resultaten men också genomförandet av ISU-modellerna i sig framstår som centralt i Violalund och Hasselberg. Likt den instrumentella användningen är den konceptuella tydligast på verksamhetsnivå.

Baserat på gruppnivåresultaten menar en av familjebehandlarna i Violalund att de ger ”kött på benen” i diskussioner om verksamhetens uppdrag och arbete. En annan säger att resultaten har ”startat diskussioner som lett till nya perspektiv” av betydelse i arbetet. Dessutom uttrycker flera av familjebehandlarna att de aspekter som varit i fokus under analysdagarna, såsom insatsers omfattning, har påverkat hur de tänker kring genomförandet av insatser. Även konceptuell användning verkar således kunna föregås av strategisk, här genom uppmärksammandet av omfattning.

För Hasselbergs del utgår även den konceptuella användningen från resultaten på individnivå snarare än gruppnivå. Exempelvis används parallellskattningar (när andra än barnet eller föräldrarna skattar barnets mående) för att lyfta in olika perspektiv i samtal med familjen. Flera familjebehandlare menar att till exempel skillnader i resultaten mellan socialsekreterare och föräldrar kan förstås som uttryck för olika grad av oro, något som kan vara meningsfullt att synliggöra i behandlingen för att komma vidare. En av dem berättar:

Då är det ju oftast så att skillnaden är att socialtjänstens oro är hög i förhållande till förälderns. Föräldern tycker kanske att det egentligen inte finns så mycket att oroa sig för [...] Vad ska vi göra, vad ska vi jobba med för att socialtjänsten ska bli mindre oroliga?

Som konceptuell användning exemplifieras därmed hur tolkning av resultaten leder till insikter hos familjebehandlarna som påverkar deras arbete.

Vidare lyfter både familjebehandlarna och verksamhetscheferna i Hasselberg att FIT bidragit till en förändrad syn på vikten av brukarinflytande. En familjebehandlare säger: "Jag har förstått att jag behöver stämma av mer, för klienterna behöver känna att de blir förstådda och respekterade och lyssnade på." Uppfattningen om vikten av brukarinflytande har å ena sidan påverkat hur familjebehandlarna menar att de genomför sitt behandlingsarbete. Å andra sidan lyfts även förändringar i organisationskulturen. De synliggörs exempelvis i FIT-handledningarna, där ansträngningar görs för att tolka insatserna utifrån familjernas egna ord och skattningar snarare än behandlarnas uppfattningar.

Vikten av brukarinflytande har tidigare nämnts som legitimerande användning utifrån förvaltningsledningens perspektiv. Den legitimerande användningen verkar därmed även överlappa med konceptuell användning på verksamhetsnivå.

Gemensamt för både Violalund och Hasselberg är att konceptuell användning i form av insikter, förståelse och kultur tycks ha påverkat både arbetet och dem som utför det. En möjlig tolkning är därför att även den konceptuella och instrumentella användningen överlappar varandra, eftersom modellerna i sig, deras tillämpning samt delar av resultaten indirekt förändrat arbetets förutsättningar. Den typen av förändringar framstår dock inte alltid som tydligt urskiljbara. Snarare rör det sig om förändringar i sätt att förstå och tänka, som bidrar till nya perspektiv på exempelvis arbetet, som i sin tur kan påverka hur arbetet utförs. Det framgår vidare att sådana förändringar sker över tid, vilket gör dem svåra att både uppmärksamma och härleda ursprung till.

Diskussion

Artikeln syftar till att förstå och problematisera användningen av ISU i socialtjänsten. Genom att identifiera och exemplifiera olika typer av användning av LOKE i Violalund respektive FIT i Hasselberg har dimensioner av användningen tillsammans med dess praktiska påverkan på arbetet i verksamheterna synliggjorts. Förhoppningen om att ISU-resultat ska kunna användas för verksamhetsutveckling (SKL 2018; Socialstyrelsen 2014, 2022) är visserligen inte helt felaktig, men ger en snäv bild av hur ISU används i praktiken. Vad som blir tydligt i den här studien är att både ISU-modellerna och resultaten används på flera olika sätt och av olika användare inom organisationerna, såsom familjebehandlare och chefer på olika nivåer. Dessutom framstår användningstyperna ofta som överlappande snarare än tydligt åtskilda (jfr Mark & Henry 2004 s. 39), exempelvis i hur inledande strategisk användning av resultat verkar kunna rikta uppmärksamhet och förankra idéer inom organisationen som sedermera skapar förutsättningar för instrumentell användning genom förändringar i arbetssätt.

Vidare framgår att användningen i Violalund respektive Hasselberg på många vis liknar varandra. Särskilt i användning på chefsnivå, där legitimerande och strategisk användning dominerar när goda resultat redovisas uppåt i organisationen (jfr Zimic & Dalin 2016) eller när vissa delar av verksamheternas arbete fokuseras (jfr Hjärpe 2020). För familjebehandlarna i både Violalund och Hasselberg framstår den konceptuella användningen som central för att nå fördjupad förståelse och få nya insikter om den egna praktiken. Familjebehandlarna använder även resultaten strategiskt för att rikta uppmärksamheten mot vissa delar av arbetet och påkalla behov av förändring, exempelvis i form av ökade resurser.

Under följande två rubriker diskuteras ytterligare två centrala fynd, nämligen hur utformningen av ISU-modellerna påverkar användningen samt hur påverkan sker stegvis snarare än direkt.

Utformningen påverkar användningen

Även om både LOKE och FIT av verksamheterna uppfattas som tillvägagångssätt för att systematiskt följa upp öppenvårdsinsatserna och därmed kan placeras under "ISU-paraplyet", är modellerna uppbyggda utifrån olika uppföljningsperspektiv. Medan LOKE har ett tydligt strategiskt och styrningsperspektiv där uppföljningsvariablerna ska bestämmas utifrån verksamhetens processbeskrivning tillsammans med tänkta målgrupper, insatser och resultat, har FIT snarare ett brukarperspektiv. Brukarperspektivet tar sin utgångspunkt i att FIT är uppbyggt kring självskattningsskalor som förutsätter brukarnas involvering i uppföljningen. Samtidigt som det inte finns något i LOKE-modellen som explicit hindrar verksamheten från att involvera brukarna i uppföljningen genom exempelvis självskattning, verkar det heller inte uttryckligen förespråkas. Förutom för det praktiska genomförandet av ISU innebär skillnaden att uppföljningsresultaten kommer att baseras på data från olika typer av källor – verksamheten respektive brukaren.

Skillnaden i perspektiv och de variabler som används för uppföljningarna i modellerna verkar även medföra skillnader i huruvida familjebehandlarna använder resultaten på ett mer instrumentellt sätt i sitt dagliga arbete. Den tydligaste skillnaden återfinns i att familjebehandlarna i Hasselberg löpande under pågående insatser använder FIT-resultat på individnivå för att stämma av, och vid behov, göra förändringar i insatsens genomförande – det vill säga fokus på operationell nivå. Resultat på individnivå varken sammanställs eller används inom ramen för LOKE i Violalund. I Violalund ligger återigen fokus snarare vid den strategiska nivån där resultat användning kan ske först efter de årliga sammanställningarna på gruppnivå, eftersom användaren inte främst är enskilda familjebehandlare utan snarare verksamheten med fokus på hur det gemensamma arbetet kan förändras.

Smygande påverkan

Samtidigt har resultaten visat att den instrumentella användningen av ISU-resultat på gruppnivå verkar vara begränsad. Detta behöver problematiseras ytterligare. Å ena sidan finns få exempel på när resultat på gruppnivå på ett tydligt och medvetet sätt har använts för att förändra verksamheten. Å andra sidan finns flera exempel på när resultat, men också modellerna i sig, har använts på sätt som *påverkat* arbetet inom verksamheterna. Påverkan har skett till följd av att exempelvis utvalda aspekter av arbetet har fokuserats (t.ex. insatsers omfattning), insatser till särskilda målgrupper har uppmärksammats (t.ex. barn som bevittnat eller utsatts för våld) och att vissa värden blivit betydelsefulla (t.ex. brukarinflytande).

Begreppet *knowledge creep* (Weiss 1980, 1999) kan fördjupa förståelsen av ISU:s påverkan genom att se på användning som en dynamisk process. Gemensamt för de exempel som lyfts ovan är dels att påverkan har skett stegvis över tid, ofta flera år, och dels att ytterligare kunskaper har vävts samman med dem från ISU:erna. I exemplet med insatser till barn som bevittnat eller utsatts för våld hade det gått flera år från det att verksamheten lade in uppföljningsvariabeln och kunde redovisa resultat till det att beslut fattades om att genomföra förändring. Under empiriinsamlingen och dialogseminariet i Violalund blev det även tydligt att information från andra källor kompletterat ISU-resultaten under processen, exempelvis från rapporter och artiklar, forum och nätverk samt medarbetares tidigare kunskaper och erfarenheter. Likaså kan uppfattningen om vikten av brukarinflytande och den upplevda förändringen av organisationskulturen i Hasselberg till följd av FIT varken ses som isolerade eller snabba förändringar. Flera av de intervjuade framhåller att det varit en långsam process där FIT stegvis fått betydelse för arbetet och påverkat synen på brukarinflytande. Även där lyfts betydelsen av andra informations- och kunskapskällor, exempelvis i form av externa utbildningar, fram som viktiga komplement till FIT-resultaten.

I frågan om hur ISU används finns en risk i att begränsa uppfattningen om förändring till instrumentell användning som följer av rationellt fattade beslut utifrån konkreta och tydliga resultat. Risken har även lyfts av bland annat Denvall och Nordesjö (2021) gällande kunskapsanvändning i utvärderingssammanhang. Baserat på de studerade fallen i den här studien verkar den typen av förändringar snarare vara undantagsfall. Samtidigt är det tydligt att verksamheterna och dess praktiker inte är opåverkade av vare sig ISU-modellerna eller resultaten. Om vi i stället förstår användningen med stöd i begreppet *knowledge creep*, innebär det att vi även kan förstå förändring som komplexa processer över tid som påverkas av olika information och kunskaper (jfr Dahler-Larsen 2012, Nutley m.fl. 2007, Weiss 1980). Därmed synliggörs olika dimensioner av hur ISU kan påverka och bidra till förändring inom socialtjänstens organisatoriska sammanhang.

Tillämpning och generaliseringsmöjligheter

Att systematisk uppföljning av socialtjänstens arbete allt mer hamnat i fokus är svårt att undgå, inte minst sett till förslagen om skärpta uppföljningskrav i SOU 2020:47 men också i socialtjänstens praktik. Förhoppningen är att den här studiens resultat bidrar med kunskaper och fördjupad förståelse för användningen av ISU som kan tillämpas av verksamheter som står inför, eller redan har, implementerat modeller och arbetsätt för ISU. Det kan exempelvis vara i form av hur användningstyper på olika vis kan påverka arbetet, och att det kan vara betydelsefullt att uppmärksamma annan användning än den instrumentella. Artikeln kan även användas som underlag för att reflektera över den egna verksamhetens användning, inte minst om målsättningen är att lyckas åstadkomma verksamhetsutveckling – vilket framstår som en central intention med ISU. Att undersöka om och hur arbetet med ISU kan struktureras för att nå bestående förbättringar i socialtjänstens verksamheter borde även vara föremål för vidare forskning.

Avslutningsvis vill vi ägna några rader åt studiens generaliseringsmöjligheter. Det är omöjligt att avgöra i vilken grad resultaten kan, eller inte kan, tillämpas utanför de studerade fallen. Som tidigare nämnts är det vanligt att organisera kommuners socialtjänster i målgruppsrelaterade samt utredande respektive utförande verksamheter. Även om denna organisatoriska likhet finns mellan fallen och andra svenska kommuner, utesluter det såklart inte att det kan finnas skillnader som på en organisatorisk nivå kan påverka generaliseringsmöjligheterna, till exempel i ledning och styrning, resurser, personalomsättning med mera. I sammanhanget är det även viktigt att ta hänsyn till att verksamheterna i Violalund och Hasselberg har omkring tio års erfarenhet vardera av att arbeta med ISU, vilket kan innebära att resultaten är svårare att tillämpa i verksamheter som inte kommit lika långt i sitt implementeringsarbete. Samtidigt menar vi att de lärdomar som kan dras utifrån slutsatserna sannolikt kan tillämpas även utanför de två fallen, särskilt utifrån perspektivet om att förstå förändring utifrån processer av dynamisk kunskapsanvändning.

Referenser

- Alexanderson, K. (2006). *Vilja, kunna, förstå: om implementering av systematisk dokumentation för verksamhetsutveckling i socialtjänsten*. Diss. Örebro universitet.
- Alkin, M. C. & Stecher, B. (1983). Evaluation in Context: Information Use in Elementary School Decision Making. *Studies in Educational Evaluation*, 9, 23-32.
- Alkin, M. C. & King, J. A. (2016). The historical development of evaluation use. *The American Journal of Evaluation*, 37(4), 568–579.
- Anderberg, M., Borg, M., Dahlberg, M., Davidsson, C., Holmstedt, A., Kainulainen, K. & Williamson, O. (2015). *Lokal uppföljning av ungdomar med missbruksproblem vid Maria-mottagningarna i Stockholm, Göteborg och Malmö*. Trestad2.
- Avby, G., Nilsen, P. & Ellström, P. E. (2017). Knowledge use and learning in everyday social work practice: a study in child investigation work. *Child & Family Social Work*, 22(4), 51–61.
- Bargmann, S. & Robinson, B. (2014). Feedback-informerad terapi: grunderna. I: S. D. Miller & B. Bertolino (red.), *Feedback-Informerad Terapi – FIT* (s. 58–105). Studentlitteratur.
- Bazeley, P. (2009). Analysing qualitative data: more than "identifying themes". *Malaysian Journal of Qualitative Research*, 2, 6–22.
- Bergmark, A., Bergmark, Å. & Lundström, T. (2012). The mismatch between the map and the terrain-evidence-based social work in Sweden. *European Journal of Social Work*, 15(4), 598–609.
- Björk, A. (2013). Working with different logics: a case study on the use of the Addiction Severity Index in addiction treatment practice. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*, 30(3), 179–199.
- Björk, A. (2017). Mot en situerad standardisering inom socialtjänsten. *Socialvetenskaplig tidskrift Forum*, 24(3–4), 303–313.
- Blom, B., Morén, S. & Nygren, L. (2013). *Kunskap i socialt arbete: om villkor, processer och användning*. Natur & Kultur.
- Cairney, P. (2019). Evidence and policy making. I: A. Boaz, A. Fraser, H. Davies & S. Nutley (red.), *What works now? Evidence-informed policy and practice* (s. 21–40). Policy Press.
- Dahlberg, M. & Anderberg, M. (2008). Strukturerade intervjuer som underlag för utvärdering och forskning: några metodologiska aspekter. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 15(2), 97–114.
- Dahler-Larsen, P. (2012). *The evaluation society*. Stanford Business Books.
- Dahler-Larsen, P. & Larsen, F. (2001). Anvendelse af evaluering: historien om et begreb, der udvider sig. I: P. Dahler-Larsen, H. K. Krogstrup & E. Albæk E. (red.), *Tendenser i evaluering*. Odense Universitetsforlag.
- Davies, H., Boaz, A., Nutley, S. & Fraser, A. (2019). Conclusions: lessons from the past, prospects for the future. I: A. Boaz, A. Fraser, H. Davies & S. Nutley (red.), *What works now? Evidence-informed policy and practice* (s. 369–382). Policy Press.
- Denvall, V. & Nordesjö, K. (2021). Bortom det instrumentella idealet: om kunskapsanvändning i utvärderingssystem. I: S. Linde & K. Svensson (red.), *Välfärdens aktörer: utmaningar för människor, professioner och organisationer*. (101–130). Social Word Press.
- Engström, C. & Armelius, B.-Å. (2005). Implementering av en strukturerad intervju (ASI) i missbrukarvård och kriminalvård. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 12(1), 27–42.
- Eriksson, B. & Karlsson, P.-Å. (1990). *Utvärderingens roll i socialt arbete*. Diss. Göteborgs universitet.
- Filstad, C. (2012). *Organisationslärande: från kunskap till kompetens*. Studentlitteratur.
- Forte (2019). *Prioriteringar för forskning om socialtjänsten: perspektiv från brukare, policy och praktik*. Hämtad 13 maj 2021 från: <https://forte.se/publikation/prioriteringar-forskning-om-socialtjansten/>

- Hjelte, J. (2017). *LOKE-boken: en handbok för lokal uppföljning enligt LOKE-modellen*. Hämtad 10 oktober 2021 från: <https://regionvasterbotten.se/VLL/Filer/LOKE%20boken.pdf>
- Hjärpe, T. (2020). *Mätning och motstånd: sifferstyrning i socialtjänstens vardag*. Diss. Lunds universitet.
- Højlund, S. (2014). Evaluation use in evaluation systems: the case of the European Commission. *Evaluation*, 20(4), 428–446.
- Johansson, S. & Liljegren, A. (2021). Socialtjänsten som granskningsobjekt: politikerns och tjänstemäns användning av Öppna jämförelser. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 28(1), 3–28.
- Johnson, K., Greenesid, L. O., Toal, S. A., King, J. A., Lawrenz, F. & Volkov, B. (2009). Research on evaluation use: a review of the empirical literature from 1986 to 2005. *The American Journal of Evaluation*, 30(3), 377–410.
- Mark, M. M. & Henry, G. T. (2004). The mechanisms and outcomes of evaluation influence. *Evaluation*, 10(1), 35–57.
- Nutley, S.M., Walter, I. & Davies, H. T. O. (2007). *Using evidence: how research can inform public services*. Policy Press.
- Persdotter, B. & Andersson, M. (2020). SAVE – Support and protection Against Violence, on Equal terms for all children, *FoU Välfärd Värmland*, 2020:1.
- Petersén, A. C. & Olsson, J. I. (2014). An evaluation paradox in social work? An empirical study of evaluation use in connection with temporary programmes in Swedish social work. *European Journal of Social Work*, 17(2), 175–191.
- Petersén, A. C. & Olsson, J. I. (2015). Calling evidence-based practice into question: acknowledging phronetic knowledge in social work. *The British Journal of Social Work*, 45(5), 1581–1597.
- Rosenlund, J. & Rosell, E. (2017). Using dialogue arenas to manage boundaries between sectors and disciplines in environmental research projects. *International Journal of Action Research*, 13(1), 24–38.
- SKL (2018). *Webbkollen Barn och unga: ett utvecklingsprojekt om uppföljning inom den sociala barn- och ungdomsvården*. Hämtad 6 april 2021 från: <https://webbutik.skr.se/bilder/artiklar/pdf/7585-623-0.pdf>
- SKR (2021). *SU-Kvinnofrid 2019–2020*. Hämtad 6 april 2021 från: https://skr.se/download/18.71ae53ab179a30d0f2d33632/1622462923359/Slutrapport-SU-Kvinnofrid-systematisk-uppf%C3%B6ljning-socialtjanst_%202018-2020_uppdatt%20maj-21.pdf
- Socialstyrelsen (2014). *Systematisk uppföljning: beskrivning och exempel*. Hämtad 11 december 2020 från: <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2014-6-25.pdf>
- Socialstyrelsen (2017). *Individbaserad systematisk uppföljning* (webbutbildning). Hämtad 11 december 2020 från: <https://utbildning.socialstyrelsen.se/learn/course/external/view/elearning/101/Individbaseradsystematiskuppf%C3%B6ljning>
- Socialstyrelsen (2020). *Statistik om socialtjänstinsatser till barn och unga 2019*. Hämtad 11 december 2020 från: <https://www.socialstyrelsen.se/statistik-och-data/statistik/statistikammen/barn-och-ungdom/>
- Socialstyrelsen. (2022). *Om – individbaserad systematisk uppföljning i socialtjänsten*. Hämtad 1 juni 2023 från: <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2022-3-7773.pdf>
- SOSFS (2011:9). *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete*.

- SOU (2020:47). *Hållbar socialtjänst: en ny socialtjänstlag*. Norstedts juridik. Hämtad 6 april 2021 från: <https://www.regeringen.se/rattsliga-dokument/statens-offentliga-utredningar/2020/08/sou-202047/>
- Van De Ven, A. H. & Johnson, P. E. (2006). Knowledge for theory and practice. *The Academy of Management review*, 31(4), 802–821.
- Vetenskapsrådet (2017). *God forskningssed*. Hämtad 4 februari 2020 från: <https://www.vr.se/analys/rapporter/vara-rapporter/2017-08-29-god-forsknings-sed.html>
- Weiss, C. H. (1979). The many meanings of research utilization. *Public Administration*, 39, 426–431.
- Weiss, C. H. (1980). Knowledge creep and decision accretion. *Knowledge*, 1(3), 381–404.
- Weiss, C. H. (1999). The interface between evaluation and public policy. *Evaluation*, 5(4), 468–486.
- Yin, R. K. (2014). *Case study research: design and methods*. Sage.
- Yukl, G. A. (2012). *Ledarskap i organisationer*. Prentice Hall.
- Zimic, S. & Dalin, R. (2016). Systematical follow-up in social work practices. *Computers & Society*, 45(3).