

Åsa Tjulin, Pernilla Krasser & Carolina Klockmo

# Den vetenskapande socialtjänsten

– hur en social medieplattform kan göra vardagens  
verkstad till vetenskap

**The scientific social service – how a social media platform can turn the everyday work into science.**

Here the aim is to describe and reflect on how the value-creating science method and its digital tool Loop Me (social media platform) have been implemented in a research project. The research project aimed to explore collaboration processes and working methods that social services designed for internal and external collaboration in relation to labour market integration and reduced income support. A further aim within the research project was to understand how collegial learning unfolded. Common to both researchers and practitioners was a desire to try an interactive research method that gave the opportunity to understand how the collaboration- and development process developed over time through employee reflection in relation to given assignments/situations. The article thus does not focus on the research questions in the project, but on the usability of the method and the type of data that was the basis for various qualitative analyses within an organisational working life context. The researchers and practitioners have chosen to adapt the method somewhat to work for the specific context in which the research study was carried out. We reflect on what we adapted, why and how, and conclude that the method leaves room for context-specific adaptations, which previous studies on interactive research methods have shown to be significant for implementation.

*Keywords:* Designed action sampling, interactive research method, Social service, method innovation, co-operative learning

Åsa Tjulin är docent i hälsovetenskap vid institutionen för Hälsovetenskaper, Mittuniversitetet, Östersund.

Pernilla Krasser är enhetschef vid Timrå kommun.

Carolina Klockmo är doktor i hälsovetenskap vid institutionen för Hälsovetenskaper, Mittuniversitetet, Sundsvall och vid FoU Västernorrland, Kommunförbundet Västernorrland, Härnösand

*Kontakt:* asa.tjulin@miun.se

## Introduktion

Syftet med artikeln är att beskriva och reflektera kring hur den vetenskapliga metoden värdeskapande vetenskapande implementerats i ett forskningsprojekt. Genom dialoger mellan forskare och praktiker föll valet på att prova den interaktiva metoden värdeskapande vetenskapande och dess verktyg Loop Me. Loop Me är en Social medieplattform, ett digitalt verktyg som stödjer datainsamlingen i metoden (Lackéus 2021). Både forskare och praktiker hade en önskan om att synliggöra en utvecklingsprocess samt förstå hur processen utvecklades i realtid och över tid. Vidare att forskningsmetoden skulle möjliggöra kontinuerlig återkoppling mellan dem som analyserar forskningsdata och dem som arbetar i den praktiska verksamheten, det vill säga främja interaktion mellan forskning och praktik. Interaktiva forskningsmetoder har ett värde i olika sammanhang där forskare och praktiker möts, samspelar och utvecklar kunskap gemensamt. Konkret innebär det att praktikerna arbetar med att utveckla metoder och arbetssätt med stöd i erfarenhetsbaserad och vetenskaplig kunskap i det dagliga arbetet. Forskarna stödjer utvecklingen genom kontinuerliga återkopplingar från analyser av observationer av skeenden i praktiken. Analyserna genomförs utifrån vetenskapliga teorier. Den interaktiva processen, med kontinuerliga återkopplingar, skapar diskussioner mellan forskare och praktiker, vilket bidrar till en snabb indikation på utvecklingsprocessens framgångar och utmaningar. Det skapar förutsättningar för organisationen att agera och designa aktiviteter för att främja utvecklingsarbetet. Kunskap som samproduceras får organisatorisk, men även en samhällelig och akademisk relevans (Svensson m.fl. 2002).

I den studie som vi beskriver i artikeln var syftet att kartlägga arbetssätt och samverkansprocesser för intern och extern samverkan inom socialtjänsten, i relation till arbetsmarknadsintegration och minskat försörjningsstöd, samt att utveckla en förståelse för den lärandeprocess som utvecklades under projektet. Kommuner i Sverige har ett komplext uppdrag som spänner över många områden och behov. Ett specifikt område som många kommuner brottats med under lång tid är att finna vägar att minska medborgares behov av ekonomiskt bistånd till förmån för en egen, hållbar försörjning. Målgruppen som i dag söker ekonomiskt bistånd har behov som är både komplexa och sammansatta, vilket gör att samarbete och samverkan mellan olika myndigheter, funktioner och personer är en förutsättning för att undvika att människor blir biståndsberoende under lång tid. I det här projektet var flera enheter med olika ansvarsområden och uppdrag inom socialtjänsten involverade (ekonomiskt bistånd, arbetsmarknadsenhet, sysselsättningsenhet och vuxenstöd) i en intern samverkansprocess för att söka nya vägar för samarbete. Men samarbete och samverkan är som bekant ofta både utmanande och svårt att lyckas med i praktiken. Så, hur ska man gå till väga för att finna gemensamma arbetsmetoder för att minska behovet av

ekonomiskt bistånd och stärka individens förmågor? Det är en forsknings- och verksamhetsfråga som vi här sökte svar på genom gemensam interaktiv forskning.

## Värdeskapande vetenskapande

Värdeskapande vetenskapande är en metod som sedan 2012 vuxit fram vid Chalmers tekniska högskola. Syftet med metoden är att synliggöra utvecklingsprocesser och samtidigt kunna systematisera insamlade data på ett vetenskapligt sätt som direkt skapar ett värde för medarbetaren och organisationen, fokus ligger på det kollegiala lärandet (Lackéus 2018). Genom åren har metoden utvecklats från att vara en forskningsmetod till att även bli en metod för systematiskt kvalitetsarbete, primärt inom utbildningssektorn (Lackéus 2021, Lackéus & Sävetun 2019). Bakom metoden finns olika teoretiska antaganden som bygger på ansatserna klinisk forskning, pragmatism, handlingsbaserat kollektivt lärande, abduktion och känslomässighet (Lackéus 2021). De teoretiska antagandena har sedan omsatts till ett formulär som med fördel används digitalt. Metoden tillämpas genom en social medieplattform, Loop Me, som kan användas antingen som applikation i mobilen eller via webbplatsen (<https://loopme.se>). Formulärets utformning strävar mot att täcka in reflektionerna och upplevelsen hos dem som deltar i utvecklingsarbetet i sin verksamhet samt erbjuder möjlighet till djupreflektion och en skattning av den egna känslan under den process eller handling som studeras. Metoden är uppbyggd för att underlätta insamling av longitudinella data och för att effekter av processen eller handlingen ska kunna utvärderas och synliggöras genom så kallade taggar. En tagg är ett begrepp eller en kort mening som sammanfattar en effekt, ett beteende eller en upplevelse som är av intresse för forskningen. I korthet kan formuläret beskrivas som fyra fält. I det första fältet ges medarbetaren ett uppdrag. Uppdragen beskriver vad mottagaren förväntas göra i en viss situation i sitt arbete och/eller vad mottagaren förväntas reflektera kring. I fält två skriver mottagaren in sitt svar, exempelvis hur handlingen utförts och den egna reflektionen kring sitt agerande och varför resultatet blev som det blev utifrån genomförd handling. I tredje fältet finns en känsluskala i fem steg, -2 till +2, där mottagaren fyller i sin känslomässiga status i relation till uppdraget. I det fjärde avslutande fältet finns taggar som mottagaren kan välja mellan. Dessa taggar representerar olika upplevelser eller intressanta effekter av uppdraget. Taggarna skapas utifrån olika påståenden, som exempelvis kan hämtas från teorier om lärande och samverkan. I den här studien taggades exempelvis följande tre effekter i hög utsträckning: *delat erfarenhet med andra*, *utmanande* och  *eget lärande*. Genom formuläret kan forskningsledaren, eller den som är mottagare av uppdraget, även ge feedback på reflektionen och eventuellt ställa följdfrågor till deltagaren via Loop Me-verktyget (Lackéus 2021).

De data som samlas in blir därmed bred och består av en blandning av fritextsvar

i form av reflektioner kring en handling, upplevda effekttaggar som är av intresse för handlingen och som förutbestämts i formuläret samt numeriska data (känslotagning). Insamlade data kan analyseras på olika sätt enligt metoden. Sju tekniker för dataanalys anges (Lackéus 2021):

- 1 formativ analys, som handlar om att kontinuerligt analysera processen under tiden för datainsamlingen
- 2 mixad analys, som innebär att fritextsvar, siffror och effekttaggar kan analyseras tillsammans
- 3 grafisk analys, där insamlade data visualiseras för att skapa en snabb överblick
- 4 kollegial analys, som följer efter de tre första analysmetoderna och som handlar om att bjuda in deltagarna till en gemensam analys utifrån resultat som forskaren synliggjort
- 5 anonym delning, som innebär att särskilt intressanta reflektioner anonymiseras och delas mellan deltagare för vidare kollegial analys
- 6 orsak–effektanalys, som mot slutet av forskningen kan ge en sammanhållen bild av vad som fungerat i processen, när, hur och varför
- 7 slutligen, det sista steget i analysarbetet som är att revidera designprinciperna som styr handlingarna och processen utifrån de resultat och slutsatser som visat sig fungera.

Värdeskapande vetenskap har samma förhållningssätt som den interaktiva forskningsdesignen där att forska med, och inte på medarbetarna, står i fokus. Metodens teoretiska perspektiv relaterar även till de två begreppsliga utgångspunkter som skulle studeras i den här studien, lärande och samverkan, eftersom metoden är utvecklad för att få deltagarna själva att reflektera kring utvecklingen av samverkan och synliggöra läroprocesser. Den interaktiva forskningsdesignen kan vidare beskrivas som ett utforskande av frågor snarare än att ge färdiga svar (Svensson m.fl. 2009). Därför antogs att den värdeskapande vetenskap-metoden skulle kunna besvara de forsknings- och praktikerfrågor som ställdes i projektet.

Även covid-19-pandemin hade betydelse för val av metod och datainsamlingsverktyg. Restriktionerna i samband med pandemin satte stopp för fysiska träffar för de medarbetare som samverkade i utvecklingsprocessen. De hade regelbundna möten via Zoom, men i stället för att genomföra forskningsobservationer eller skuggning under möten användes uppdrag via det digitala verktyget Loop Me för att följa varje enskild individs reflektioner och känslomässiga upplevelser under utvecklingsprocessen. Forskningen visar att pandemin breddade den digitala kunskapen om sätt att samla data och utökade digitala lösningar för att samla forskningsdata (Archibald m.fl. 2019, Lobe m.fl. 2020). Förankringsprocessen underlättades av att en av enhets-

cheferna sedan tidigare sett ett värde i att använda metoden och verktyget i annat sammanhang, och också var den som uppmärksammande forskarna på metoden. Införandet av det digitala verktyget underlättades även av organisationens önskan om att testa eventuellt mervärde av verktyget i sin utvecklingsprocess.

## Realisering av metoden och verktyget

Ur ett forskningsperspektiv var syftet att belysa om, när, hur och varför ”lärande samverkan” uppstår samt vilka hinder och möjligheter som finns för samskapande läroprocesser. En utgångspunkt för socialtjänstens utvecklingsarbete var att samverkande enheter skulle hitta en struktur och utveckla ett gemensamt synsätt och arbetssätt där enheterna gemensamt kan stödja individen till en hållbar egen försörjning. Under utvecklingsarbetet följde forskarna över tid den utvecklingsgrupp som organisationen skapade för att utveckla den interna samverkan och som bestod av representanter från respektive enhet. Forskarna följde dessutom ledningsgruppens arbete under processens gång. Uppdragen som utvecklingsgruppen besvarade och reflekterade kring handlade om de möten som genomfördes kontinuerligt. Både enhetscheferna och medarbetaren fick enskilt reflektera kring känslan av värde efter genomfört möte, hur de agerat och vad de gjort mellan mötena samt identifiera och reflektera kring kritiska händelser. Totalt deltog 12 individer med 156 skriftliga reflektioner under perioden november 2020 – juni 2021. Materialet innehåller både reflektioner kring processen och känsloupplevelser kopplade till processen. Vidare har deltagarna haft möjlighet att välja bland taggar (effekter) som utarbetats utifrån olika lärande- och samverkansteoretiska perspektiv. Taggarna utformades för att se effekter av uppdragen, exempelvis taggades följande tre effekter i hög utsträckning: *delat erfarenhet med andra*, *utmanande* och *eget lärande*.

Eftersom metoden och verktyget användes endast som forskningsdatainsamlings- och analysmetod i studien gjordes vissa anpassningar från dess ursprungstanke. Inom interaktiv forskningsmetod behöver varje unikt projekt/studie sin egen lösning (Svensson m.fl. 2009). Det handlingsutrymmet ges inom värdeskapande vetenskapande. Justeringar som genomfördes gällde exempelvis roller och ansvar i studien. Metoden betonar de professionellas roll, det vill säga att praktikerna är medskapare i vetenskapandet genom att de är med och utarbetar uppdrag samt analyserar data. I samråd med ledningen beslöt vi forskare att implementera det digitala sättet att reflektera i mindre steg åt gången. I den gemensamma designen skapades uppdragen utifrån både forskningsfrågorna och praktiska verksamhetsfrågor, men Loop Me och dess data administrerades och analyserades av forskarna ensamma. Vidare följde forskningen de forskningsetiska principer som finns i relation till konfidentialitet, avidentifiering, sekretess och forskningsdeltagarnas integritet (Vetenskapsrådet 2017).

Forskningen bedrevs longitudinellt, vilket leder till att forskarens roll blir en form av medresenär. Relationen kan bli nära över tid och det är viktigt att reflektera över sin profession som forskare och bibehålla en balans mellan tillit och integritet gentemot deltagarna. Etiskt var det viktigt att medarbetarna kunde känna sig fria att reflektera utan att känna oro för om någon annan i lednings- eller utvecklingsgruppen skulle kunna ta del av deras känslor och reflektioner, alltså rådatan. Vidare medför forskning som pågår kontinuerligt över en längre tid någon form av krav på reciprocitet, en jämvikt mellan givande och tagande. Metoden i sig har reciprocitet inbyggt i sina sju analystekniker (Lackéus 2021). Eftersom en digital datainsamlingsmetod användes behövde GDPR och PUB tas i beaktande. Avtalen som tillhandahölls av leverantören av den digitala plattformen lästes igenom och godkändes av jurist vid universitetet för att säkerställa överensstämmelse med lagkrav och förordningar, och likaså att forskningsetiska aspekter följdes. Skriftliga avtal upprättades mellan forskningshuvudman och leverantören av den digitala tjänsten Loop Me.

Studiens forskningsdesign var longitudinell, vilket innebär att datainsamlingen pågår under en längre period och ger möjlighet att studera processen över tid och i realtid (Neale 2016). Ur analytiskt perspektiv har det digitala formuläret via Loop Me gett ett rikt datamaterial och möjliggjort kontinuerliga formativa textanalyser, mixade analyser och grafisk visualisering (analysteknik 1–3). Det longitudinella perspektivet bidrog även till att skapa en reflekterande praktik och gemensam kunskapsbildning över tid mellan forskare och praktiker (Schön 1992). I praktiken innebar analysen ett sökande efter mekanismer, eller förklaringar, och efter en förståelse av hur och varför utvecklingsprocessen utvecklades som den gjorde. Syftet har varit att spegla processen över tid samt att under tiden möjliggöra kritiska frågor som verksamhetschef, enhetschefer och medarbetaren kan ta med sig framåt i processen. I metodens grundtanke finns kollegiala analyser inbyggda som arbetssätt (analysteknik 4). Kollegiala analyser innebär att en forskningsledare sammanställer resultat, men att de som reflekterar i uppdragen är med och analyserar gemensamt för att främja kollegialt lärande. Under forskningsprocessen har forskarna återgett analysresultaten till berörda chefer och medarbetare vid återkommande möten där kritiska frågor baserade på empirin lyftes för att föra processen framåt. Data analyserades och presenterades på grupp nivå. Chefer och medarbetare har haft möjlighet att ställa frågor till forskarna. I merparten av mötena har analyserna presenterats i form av kortare sammanställningar i Powerpoint-format. Till följd av forskningsetiska överväganden gjordes vissa anpassningar av metoden när det gäller analysteknik för anonym delning (analysteknik 5). Här bytte vi ut anonymiserade reflektioner/citat på individnivå och valde i stället att skriva fram två metaforiska berättelser vid ett tillfälle. Anpassningen av steget anonym delning gjordes för att bättre passa studiens sammanhang och förutsättningar. När det gäller de forskningsetiska aspekterna var gruppen av medarbe-

tare för liten för att det skulle gå att genomföra en anonymisering med enskilda citat, därav användes metaforer (Manhas & Oberle 2015).

Metaforer används inom kvalitativ forskning för att förenkla och tydliggöra kopplingar mellan abstrakta begrepp och upplevd erfarenhet och de kan användas på olika sätt (Taylor & Dewsbury 2018), exempelvis som en struktur för att analysera data, för att utveckla teman från data, för att explicit göra en metaforanalys av data eller för att väcka känslor (Carpenter 2008). Vi valde att använda metaforer för att strukturera en riklig datamängd och kunna återge centrala teman som begripliga för chefer och medarbetare och den kontext som studerats. Inom organisationen, före forskningsprojektet, hade cheferna presenterat förändringsarbetet metaforiskt som en *väg mot* och som en *rondell*. Därav fanns en igenkänning av hur metaforer kunde användas gentemot medarbetare. De data som analyserades representerade olika aktörer, ledningen och medarbetare. Tidigare forskning visar att metaforer kan hjälpa till att förstå essensen av varje praktik eller aktör, dess antagande, beteenden och rådande värderingar (Carpenter 2008). Metaforen växer fram organiskt över en längre tid och kan sedan visa på skillnader, likheter och lyfta fram ett centralt tema som berättelsen tolkas utifrån (Manhas & Oberle 2015). I korthet illustrerades metaforen om en roddbåt med ledningen i. Ledningen skulle navigera sig fram mellan de utmaningar som synliggjorts. Den primära utmaningen symboliserades av att medarbetarna i utvecklingsgruppen stod på en ö och ropade efter hjälp, de ville ha mer styrning. På fastlandet stod övriga medarbetare inom enheten och undrade vad som pågick ute på sjön. För att skapa förståelse hos medarbetarna i utvecklingsgruppen och deras specifika process utgick vi från de symboler som cheferna tidigare använt: *vägen mot "det nya"* och *rondellen*. Symbolerna översätter till en metafor av en orienteringstur genom skogen (vägen mot) som symboliserade att det gamla arbetssättet, den gamla kartan, behövde bytas mot en ny karta och nya checkpoints behövde skapas i samverkan (inte fastna i rondellen). Vid denna tidpunkt i datainsamlingen och analysen fungerade metaforerna som återgivning och mängden data kunde reduceras till något hanterbart, begripligt och meningsfullt för deltagarna i utvecklingsarbetet. Både chefer och medarbetare kände igen sig i metaforerna och återkopplingen av resultaten. De fick en förståelse för var de befann sig i processen. Vidare fick de nya insikter om de utmaningar de stod inför, till exempel vad de fastnade i, vad som skapade frustration och var de skiljde sig åt i sina synsätt, arbetsmetoder och arbetskultur. Att chefer och medarbetare fick syn på komplexiteten i sin utvecklingsprocess var tack vare att de kunde följa sina reflektioner över tid och fick återkoppling, utan att känna sig utpekade som individer. I tidigare litteratur om interaktiv metod lyfts vikten av forskarens förmåga att väga öppenhet och delgivning av erfarenheter mot känslighet och respekt i förhållande till deltagarna (Lather & Smithies 1997, Davies 1999). Den dialog och återföring av analys som genomfördes stärkte studiens tillförlitlighet

genom att deltagarna kunde bekräfta att tolkningarna och analysen uppfattats på ett sätt som stämde överens med deras reflektioner. Det gav en helhetsbild, en igenkänning och spegling av egna reflektioner mot varandras känslor, tankar och handlingar gentemot forskarnas analys:

Men sen blev det också väldigt tydligt det ni redovisade att okej, jag förmedlar nog verkligen verkligheten och ni förstår verkligheten. Att det är tydligt ändå. Det är svårt att veta om det man skriver ...

Under studiens gång fanns en variation i hur många reflektioner som genomfördes över tid, samt vilka deltagare som valde att reflektera mer eller mindre frekvent. Några valde att inte reflektera alls och under vissa tidsperioder var det alltså färre reflektioner än andra perioder. Därför måste man som forskare ställa sig frågan varför variationen ägde rum och om det hade betydelse för analysens utfall. Två större glapp i inflödet av data kunde skönjas. Det ena glappet berodde på att vissa deltagare i utvecklingsgruppen ersattes av andra under studieperioden. De nya deltagarna kom inte i gång med reflektionerna i samma utsträckning som tidigare deltagare, dessutom har de som kommit in i ett senare skede av datainsamlingstiden generellt varit mindre aktiva än de som funnits med i processen under hela tiden. Det är inte alla som bjudits in att delta som också valt att använda verktyget, men om vi tittar bortom individerna ser vi att de funktioner som representeras i utvecklingsprocessen finns representerade genom hela studieperioden. Det andra glappet identifierades i kompletterande intervjuer vid studiens slut. I intervjuerna framkommer att medarbetarna fyllde i uppdragen i Loop Me utifrån hur mycket tid de ansåg sig kunna lägga på dem vid varje enskild tidpunkt: ibland fanns det tid för reflektion, ibland inte. Vissa veckor kändes det som om utvecklingsprocessen stod stilla och då valde några bort att skriva reflektioner och uppdragen kändes då inte helt relevanta. Incitamenten för att skriva reflektioner handlar till största del om att man vill få skriva av sig, få ut känslor eller förmedla en tanke som inte blivit uttryckt i något verbalt sammanhang.

Analysteknik (6) för orsak–effekt och de taggar som deltagarna använt sig av under hela processens gång visade entydigt på att deltagarna upplevde den lärande samverkansprocessen som utmanande och känslomässigt tung att bära. Den slutgiltiga analysen ledde därmed till en förändring av designprinciperna i utvecklingsarbetet (analysteknik 7). Ledningen beslutade sig för att vidareutveckla konceptet till att inkludera alla medarbetare. De använde sig av de lärdomar som erfarenheterna av den longitudinella studien gett och valde att designa om genomförandet av utvecklingsprocessen i organisationen. Utöver detta beslutades att forskningsledarrollen skulle flyttas över från universitetets forskare till enhetscheferna, det vill säga ansvaret för att följa utvecklingen vidare, skapa nya uppdrag samt att ansvar för analyserna



flyttades från forskarna till enhetscheferna. Beslutet togs under samma tidsperiod som covid-19-restriktionerna och rekommendationerna att arbeta fysiskt åtskilda lättades upp och möjliggjorde fysiska möten mellan medarbetare igen. Ledningen och alla medarbetare kunde åter träffas fysiskt och uppdragen skapades utifrån de verksamhetsfrågor som var centrala, snarare än utifrån de forskningsfrågor som tidigare varit mer centrala.

## Diskussion

Vetenskapliga metoder har alla sina svagheter och styrkor. För en forskare handlar det om att vara kritisk i sitt val av metod och att välja en metod som fungerar för det som ska undersökas och i den situation man befinner sig. Förutom att metoden värdeskapande vetenskapande erbjöd ett interaktivt longitudinellt sätt att samla data så lämpade sig de teoretiska antagandena som ligger till grund för metoden väl för forskningssyftet, det vill säga att få syn på lärande samverkan i en arbetslivskontext. Efter att ha arbetat med metoden värdeskapande vetenskapande är vår reflektion att metoden varit användbar för att studera den arbetslivskontext som studien handlade om, nämligen en intern utvecklings- och förändringsprocess. Forsknings- och verksamhetsfrågorna handlade om att synliggöra mekanismer, eller kopplingar, som finns mellan resultatet (det nya arbetssättet och arbetsmetoden) och effekterna (lärande samverkan mellan enheterna inom socialtjänsten), det vill säga att få en förståelse för hur dessa mekanismer påverkar utvecklingsprocessen – vilket är vad som ställs i fokus vid värdeskapande vetenskapande (Lackéus 2021) och interaktiv forskningsdesign i arbetslivets kontext (Svensson m.fl. 2002). Vidare bygger värdeskapande vetenskapande på en kritisk realistisk grund (Lackéus 2021), i likhet med grundantagandet för den interaktiva forskningsdesignen som använts inom arbetslivsforskning (Svensson m.fl. 2002). Förenklat kan kritisk realism förstås som ett analytiskt verktyg när sociala processer ska studeras. Syftet är att skapa en djupare förståelse och finna de mekanismer som kan ge svar på hur, varför och under vilka omständigheter händelser sker. Förståelsen skapas genom att empiriskt fånga det som sker konkret och förstå det genom att använda sig av teorier (Morén & Blom 2003), i den här studien lärandeteorier. För verksamheter på fältet innebär detta en möjlighet att under det pågående utvecklingsarbetet snabbt fånga upp och skapa förståelse för reaktioner och resultat från medarbetare som kan ge avgörande insikter om viktiga ställningstaganden, beslut eller korrigeringar av arbetssätt som behövs för att man tillsammans ska kunna lyckas bättre. Metoden stimulerar till såväl ökad medvetenhet som fördjupad reflektion hos var och en, och kan på så vis bidra till att den fortsatta utvecklingen blir medarbetardriven så att erfarenhetsbaserad kunskap kan systematiseras och bidra till kunskapsutveckling inom specifika verksamhetsområden, på ett sätt som annars

sällan sker. När medarbetare ges möjlighet till inflytande på det här sättet bidrar det samtidigt till utvecklingen av det tillitsbaserade förhållningssätt som komplexa verksamheter behöver ledas utifrån för att fungera. Ur ett ledarperspektiv skapas också värden genom att varje medarbetares specifika kvaliteter, förmågor och behov synliggörs på ett sätt som gör det möjligt att som ledare ge coaching och stöd till individuell utveckling och i relation till verksamhetens mål i högre grad än annars.

En styrka hos metoden är att det är möjligt att göra vissa avsteg eller anpassningar av den utifrån studiens specifika sammanhang. Den formativa återkopplingen av analys och resultat har exempelvis skett via digital kommunikation (Zoom-möten) under processens gång, på grund av rådande samhällsrestriktioner. Pandemin medförde ett behov av att hitta nya sätt att samla data som inte kräver fysisk interaktion, och gjorde också att man vågade testa nya vägar. Forskarens investering i tid och resurser, som brukar diskuteras i relation till datainsamlingen i den interaktiva forskningsdesignen (Svensson m.fl. 2009), kan minskas genom digitala verktyg, eftersom dessa kan upplevas tidsbesparande (Lackéus 2021). En annan styrka hos metoden har varit de kontinuerliga återkopplingarna. Med hjälp av metaforiska berättelser och kortare Powerpoint-presentationer har resultaten kunnat presenteras på gruppnivå. I återkopplingar från chefer och medarbetare framkommer att metaforiska berättelser upplevdes som något positivt, något som de kände igen sig i och bidrog till begriplighet. Vidare kunde vissa spänningar som framkom i materialet nyanseras genom att den metaforiska berättelsen undvek att peka ut någon enskild faktor eller enhet utan beskrev processen som helhet. Metaforer beskrivs som ett kraftfullt verktyg att använda för att förenkla och tydliggöra kopplingar mellan abstrakt teoretiska begrepp och upplevd erfarenhet, det vill säga praxis (Taylor & Dewsbury 2018). Om en utomstående skulle ta del av metaforerna, utan dess kontextuella sammanhang och deltagande i processen, hade berättelserna inte förstås. Därmed anser vi att metaforerna endast var en liten del av hela analysen och ett sätt att återge resultat av analysen just där och då i relation till studien men framför allt i relation till timingen av utvecklingsprocessen (praxis). Analyserna av reflektionerna gav också möjlighet till fördjupningsfrågor under de kompletterande intervjuer som genomfördes i studiens slutskede. Detta tack vare att sammanhanget tydliggjorts för forskarna samt att en förförståelse om deltagarnas process hade utvecklats över tid. Exempelvis gav reflektionerna en förståelse för att det fanns kulturella skillnader i arbetssätt och synsätt inom organisationen, vilket skapade friktion mellan olika professionsuppdrag. Utan uppdragen via Loop Me hade dessa skillnader inte synliggjorts och kunnat förstås över tid och i relation till hur utvecklingsprocessen tog sig uttryck i realtid.

En metodologisk svaghet från forskarnas synvinkel var de osäkerheter som är förknippade med att använda en för oss ny metod och ett verktyg som baserades på en social mediaplattform. Inom forskningen brukar riktlinjen vara att inte samla in

datamaterial som inte kommer att analyseras eller som inte är av relevans för studiens syfte. Reflektionerna, med koppling till effekttagggar och känsloupplevelser, ger ett rikt datamaterial och en noggrann planering behöver göras så att uppdragen ger relevant data utifrån de frågeställningar som projektet avser att undersöka samt hur data ska analyseras. Det glapp, eller den variation, som upplevdes i inflödet av reflektioner kan bero på att uppdragen var alltför frekventa i relation till i vilken utsträckning deltagarna ansåg att de hade reflektioner att dela med sig av samt vilken tid de hade att reflektera över processen i relation till sin arbetstid. Det tar tid att lära sig en ny forskningsmetod och här finns mer att lära om hur man skapar uppdrag och analyserar data utifrån de teoretiska antaganden som metoden bygger på. För att möta upp de problem som antogs kunna uppstå i planeringsfasen av studien valde forskarna även att triangulera Loop Me-data med digitala intervjuer och mötesdokument. Valet av triangulering gjordes dels för att stärka trovärdigheten i studien, dels för att få en bredare helhetsbild av forskningsfrågorna över tid och säkerställa en belysning av samtliga forskningsfrågor i studien.

## Slutsats och nästa steg

En slutsats blir att såväl forskare som praktiker behövde en startsträcka för att sätta sig in i metoden, förstå hur den fungerade, skulle användas och vad den kunde ge för mervärde. Genom detta tillfälle att prova metoden har ett mervärde skapats ur ett forskningsperspektiv. Studiens huvudsyfte, att följa och förstå medskapande processer samt analysera organisatoriskt lärande och samverkan longitudinellt, har uppnåtts via skriftliga reflektioner. Metodens användbarhet över tid för att främja verksamhetsutveckling på vetenskaplig grund har visats i tidigare studier inom utbildningssektorn (Lackéus & Sävetun 2019) och stärks utifrån de pågående pilotstudierna inom socialtjänsten som beskrivits.

Idén med metoden och verktyget är att socialtjänsten själva ska kunna genomföra värdeskapande vetenskapande utan att nödvändigtvis ha forskare med i processen. Ett ytterligare steg i den riktningen pågår nu. Socialtjänsten har nu tagit över ägarskapet av metoden och verktyget. I dag är det ledningen som utformar, tar emot och besvarar uppdragen gentemot medarbetarna. Forskarna är fortfarande involverade i analysen av uppdragen och återkopplar kontinuerligt resultaten på ledningsnivå. Ledningen i sin tur återkopplar resultaten till sina medarbetare men utvecklar även sitt sätt att skapa förutsättningar för bland annat tillitsbaserad styrning genom att ge, tolka och förstå vad medarbetarna behöver för typ av stödjande ledarskap i verksamheten.

## Referenser

- Archibald, M. M., Ambagtsheer, R. C., Casey, M. G. & Lawless, M. (2019). Using Zoom videoconferencing for qualitative data collection: perceptions and experiences of researchers and participants. *International Journal of Qualitative Methods*, 18, 1–8. <https://doi.org/10.1177/1609406919874596>
- Carpenter, J. (2008). Metaphors in qualitative research: shedding light or casting shadows? *Research in Nursing & Health*, 31(3), 274–282. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/nur.20253>
- Davies, K. (1999). Närhet och gränsdragning: att nå andra sorters kunskaper genom deltagande observation. I: K. Sjöberg (red.), *Mer än kalla fakta: kvalitativ forskning i praktiken*. Studentlitteratur
- Lackéus, M. (2018). "What is value?" A framework for analyzing and facilitating entrepreneurial value creation. *Uniped*, 41(1), 10–28. <https://doi.org/10.18261/issn.1893-8981-2018-01-02>
- Lackéus, M. (2021). *Den vetenskapande läraren: en handbok för forskning i skola och förskola*. Studentlitteratur.
- Lackéus, M. & Sävetun, C. (2019). Assessing the impact of enterprise education in three leading Swedish compulsory schools. *Journal of Small Business Management*, 57, 33–59. <https://doi.org/10.1111/jsbm.12497>
- Lather, P. & Smithies, C. (1997). *Troubling the angels: Women living with HIV/AIDS*. Westview Press.
- Lobe, B., Morgan, D. & Hoffman, K. A. (2020). Qualitative data collection in an era of social distancing. *International Journal of Qualitative Methods*, 19, 1–8. <https://doi.org/10.1177/1609406920937875>
- Manhas, K. P. & Oberle, K. (2015). The ethics of metaphor as a research tool. *Research Ethics*, 11(1), 42–51.
- Morén, S. & Blom, B. (2003). Explaining human change: on generative mechanisms in social work practice. *Journal of Critical Realism*, 2(1), 37–60.
- Neale, B. (2016). Introducing qualitative longitudinal research: what is qualitative longitudinal research? (s. 1–22). *Bloomsbury Academic*.
- Schön, D. A. (1992). *The reflective practitioner: how professionals think in action* (1 uppl.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315237473>
- Svensson, L., Brulin, G., Ellström, P-E. & Widegren, Ö. (red.) (2002). *Interaktiv forskning: för utveckling och teori*. Arbetsliv i omvandling 2002:7. Arbetslivsinstitutet.
- Svensson, L., Eklund, J., Randle, H. & Aronsson, G. (2009). Interaktiv forskning: tillämpningar vid utvärderingar av arbetsmiljöarbete. I: S. Å. Hörte & M. Christmansson (red.), *Perspektiv på arbetsmiljöarbete* (s. 128–149). Högskolan i Halmstad.
- Taylor, C. & Dewsbury, B. M. (2018). On the problem and promise of metaphor use in science and science communication. *Journal of Microbiology and Biology Education*, 19(1). <https://doi.org/10.1128/jmbe.v19i1.1538>
- Vetenskapsrådet (2017). *God forskningssed* [Elektronisk resurs]. (Reviderad utgåva). Vetenskapsrådet.