

*Cecilia Solis Lovekvist, Sara Högdin & Susanne Lindberg*

# ”Det har inte bara att göra med teknik i sig, utan det är även ett sätt att arbeta”

– en explorativ studie av professionella perspektiv på välfärdsteknik inom funktionshinderområdet

**“It’s not just about the technology itself; it’s also a way of working” - An Explorative Study of social care staff’s perspectives on welfare technology in the field of disability.**

The purpose of this qualitative study is to gain a better understanding of how the implementation of a welfare technology (WT) may affect the daily work of unit managers and social care staff in social care homes. It also aims to explore how service users ability to participate, exercise self-determination, and be independent in their daily activities may be affected by this WT, as perceived by staff.

The study focuses on one WT Boet, a digital support tool, created for care professionals and service users with intellectual disabilities and/or autism. Boet is a WT that comprises a staff application and an individual application for service users.

The study is based on the experiences of care professionals working in social care homes in three Swedish municipalities covered by the Act (1993:387) on Support and Services for Certain Disabled People (LSS). Over a period of six months in 2023, semi-structured interviews were conducted with 10 social care staff and three unit managers.

The analysis highlights trust as a central theme and identifies three aspects that influence professional discretion: transparency, shifts in power, and safety. In conclusion, it can be assumed that the level of trust among staff plays a crucial role in establishing the framework for professional discretion concerning digitalisation, WT, and its additional working methods. This study indicates several different shifts in the professionals’ discretion that may require trust in one’s ability, the residents, the WT, management, and organisation.

*Keywords:* social care, welfare technology, digital technology, implementation, social care staff, disability, intellectual disabilities, autism, LSS

*Cecilia Solis Lovekvist* är doktorand vid Akademin Hälsa och Välfärd, Högskolan i Halmstad.  
*Sara Högdin* är docent i socialt arbete vid Akademin Hälsa och Välfärd, Högskolan i Halmstad.  
*Susanne Lindberg* är lektor i informatik vid Akademin för informationsteknologi, Högskolan i Halmstad.

*Kontakt:* cecilia.solis\_lovekvist@hh.se

<https://doi.org/10.3384/SVT.2024.31.1.4868>  
*Socialvetenskaplig tidskrift, vol 31, nr 1 (2024), s. 89–109.*  
© 2024 Författarna, Licens: CC-BY 4.0.

## Inledning

År 2016 satte den svenska regeringen upp ett ambitiöst mål för framtidens socialtjänst om att Sverige, år 2025, ska vara världsledande på att använda digitalisering för att uppnå god jämlik hälsa och välfärd (Regeringskansliet, 2016). Ett antagande var att välfärdsteknik kan öka flexibiliteten i socialtjänstens utformning av insatser och samtidigt bibehålla eller förbättra kvaliteten för dem som insatserna riktas till. Välfärdstekniken ses inte sällan som en lösning på välfärdsutmaningen med en växande äldre befolkning och färre människor i arbetsför ålder som kan arbeta inom välfärdssektorn (SKR, 2022a; Borg, Gustafsson, Stridsberg & Zander, 2023). Det finns således ett växande intresse av att implementera välfärdsteknik inom kommunernas äldre- och funktionshinderverksamheter med syftet att öka personalens effektivitet men samtidigt bibehålla och kanske även förbättra livskvaliteten för verksamheternas brukare (Zander, Gustafsson, Landerdahl Stridsberg & Borg, 2021).

Välfärdsteknik är ett exklusivt samlingsbegrepp i Norden för olika digitala tekniker inom välfärdssektorn som fokuserar på brukares individuella behov (Kamp, Obstfelder & Andersson, 2019; Cuesta, Millberg German, Karlsson & Arvidsson, 2020). I den här studien utgår vi från Andersson, Richardson, Lindén och Redekop (2021) definition som beskriver välfärdsteknik som en digital teknik med syfte att bibehålla eller öka livskvalitet och välbefinnande (trygghet, egenmakt, delaktighet eller självständighet) för personer som behöver det och/eller bidra till att förbättra arbetsmiljön för personalen samt öka effektiviteten i tjänsterna som ges inom välfärds- och omsorgssektorn. Exempel på välfärdsteknik är digitala trygghetslarm, kameror och sensorer för påminnelser (Socialstyrelsen, 2024).

Välfärdstekniken som undersöks i studien är ett digitalt verksamhetsstöd, vid namn Boet, som är utvecklat för personal och brukare inom funktionshinderområdets verksamheter. I studien ingår personal som arbetar på boenden enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade [LSS]. Dessa LSS-boende har en ansvarig enhetschef och personal i form av stödpedagoger och stödassistenter som jobbar nära brukarna i utförandet av insatser.

Ett LSS-boende kan vara en gruppboende eller serviceboende för vuxna personer med behov av stöd dygnet runt. En gruppboende är för personer med mycket omfattande behov av stöd. Gruppboendet har inslag av både ett privat hem och institution medan en serviceboende är en mellanform mellan helt självständigt boende i egen lägenhet och en gruppboende (Socialstyrelsen, 2018; jfr Blomberg, 2006). Målsättningen med LSS-lagstiftningen är att underlätta det dagliga livet och främja full delaktighet i samhällslivet för personer med funktionsnedsättningar, som intellektuella funktionsnedsättningar (IF) och/eller autism. IF varierar i grad från person till person, somliga kan leva ett ganska självständigt liv medan andra har ett stort behov av stöd och omsorg i vardagen (Levén & Schöld, 2021). Autism är en neuro-

psykiatrisk funktionsnedsättning, vilken associeras med svårigheter i social kommunikation och interaktion, såväl som begränsade, repetitiva beteenden och intressen (Mattson & Bernhard 2021). Historiskt har livsvillkoren för personer med IF och/eller autism påverkats av samhällets föreställningar och krav, vilket har begränsat möjligheten till självbestämmande och inflytande över sin livssituation (Lindqvist, 2017; Eivergård, 2003).

Larsson (2021) lyfter att personer med IF har en komplex relation till självbestämmande som innefattar individuella och relationella aspekter. Det handlar inte enbart om att fatta egna beslut som påverkar de egna insatserna, utan även möjligheten att uppnå LSS-lagens mål, som att ha inflytande, delaktighet och valmöjligheter i sin vardag samt att få samhällets erkännande. Personalen har historiskt haft och har fortfarande ett stort handlingsutrymme när det gäller att fatta beslut för brukare med kognitiva funktionsnedsättningar, utifrån antaganden om nedsatt beslutsförmåga (Wiesel, Smith, Bigby, Then, Douglas & Carney, 2022). Arbetet som personal inom LSS-boenden utför sker således på institutionella villkor som formats av den historiska kontexten, som fortfarande kan prägla synen på målgruppen, men också utifrån samtida funktionshinderpolitiska mål och lagstiftning med principer om delaktighet, jämlikhet, självständighet och egenmakt (Ineland, Molin & Sauer, 2019; Löfström, 2023).

Människovärdande verksamheter, exempelvis LSS-boenden, strävar efter att förbättra människors livsvillkor och färdigheter genom metoder och teknologier (jfr Ineland m.fl., 2019). Inom funktionshinderområdet kan införandet av välfärdsteknik möta unika utmaningar och skapa nya möjligheter, inte minst med tanke på den heterogenitet av funktionsvariationer som finns inom gruppen med IF och/eller autism, samt i intersektion med variationer av andra bakgrundsfaktorer, som ålder, utbildningsbakgrund och digital kompetens.

När digitala lösningar, välfärdsteknik, börjar användas regelbundet i yrkeslivet och i brukarens liv skapas nya former av organisatoriska utmaningar (Gustafsson, 2021; Kamp, Obstfelder & Andersson, 2019; Lindvall & Magnusson, 2018). Det kan påverka arbetssätt, maktrelationer och organisation, vilket kan förändra strukturer och processer i verksamheten samt professionellas handlingsutrymme (Nilsen, Dugstad, Eide, Gullslett & Eide, 2016; Frennert & Gustafsson, 2021; Steiner, 2021).

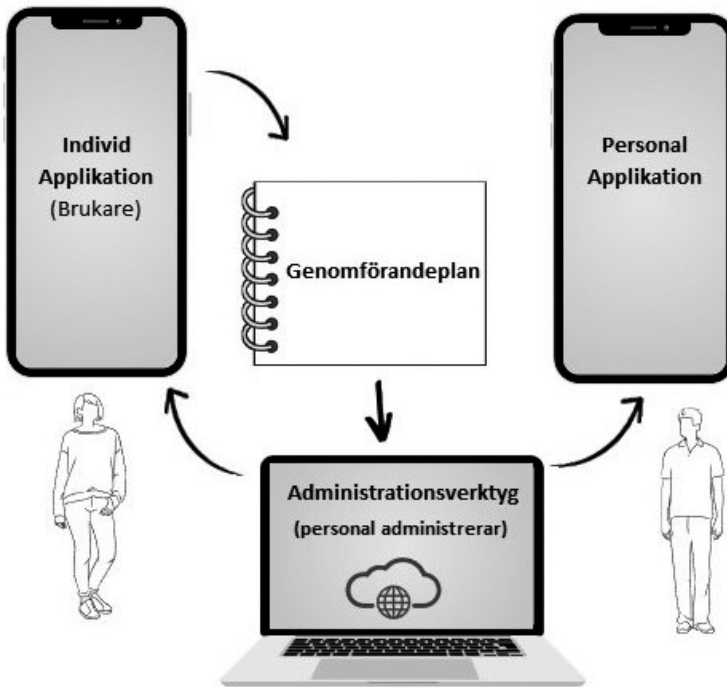
Syftet med den här studien är att undersöka enhetschefers, stödpedagogers och stödassistenters erfarenheter av välfärdstekniken och dess inverkan på yrkesvardagen. Avsikten är även att undersöka personalens upplevelser av välfärdsteknikens inverkan på brukarnas möjlighet till delaktighet, självbestämmande och självständighet i egna insatser och aktiviteter.

## Intervention: välfärdstekniken Boet

En genomförandeplan beskriver brukarens omsorgsbehov samt hur och när omsorgsbehoven ska tillgodoses (Socialstyrelsen, 2023). Innan Boet introducerades kunde personal endast få digital information om brukarens omsorgsbehov via en dator på kontoret. Som ett resultat av detta skrevs genomförandeplaner ut och förvarades i en pärm hemma hos brukaren. Personalen läste dock sällan i pärnarna, eftersom informationen inte alltid stämde, vilket resulterade i att personalen främst förlitade sig på sitt minne. Ändringar i genomförandeplaner medförde en trög administrations- och kommunikationsprocess som hindrade en snabb spridning av information till brukare och personal. Arbets sättet förändrades vid införandet av Boets administrationsverktyg där information skrivs in i realtid i applikationerna, vilket ger omedelbar åtkomst till ny information. En applikation är ”ett datorprogram som är avsett för en viss tillämpning i praktiskt arbete” (Nationalencyklopedin, u.å.). *Personalapplikationen* installeras i personalens arbetsmobil, där personal erhåller information om brukarens dagliga insatser, specifik verksamhetsinformation, som rutiner, arbetsfördelning och vilken personal som ska göra vad gentemot olika brukare. *Individapplikationen* är brukarens applikation med individuella inställningar, där stödet kan anpassas utifrån behov och förutsättningar genom exempelvis beskrivningar av hur:et med stöd av exempelvis pictogram, foton, text, timstock (hjälpmedel för tidsuppfattningen). I individapplikationen visas vad som ska göras, när det ska göras, hur det ska göras och vad som händer sedan. Brukaren kan välja att skjuta upp (*snooza*) eller avböja en insats eller aktivitet. Individapplikationen kan användas i mobiltelefon eller surfplatta.

Chefer och personal kan ges behörighet att administrera individ- och personalapplikationerna via det molnbaserade administrationsverktyget.

I intervjuer beskrivs ett skifte ske i arbetet med individapplikationen, då utformningen av stödet i applikationen kräver kontinuerliga dialoger med brukare, framför allt om hur stödet kommuniceras och utformas i individapplikationen. Ett annat skifte sker via applikationerna då personal beskriver att transparens uppstår, vilket bidrar till att olika arbets sätt gentemot enskilda brukare synliggörs när instruktioner och beskrivningar förs in i applikationerna.



Figur 1. Illustration av välfärdstekniken Boet med applikationer.

## Tidigare forskning

Av tidigare forskning om brukares delaktighet och inflytande i sina LSS-insatser framgår att genomförandeplaner, dokumentation och planering i sig inte skapar delaktighet och inflytande. För att främja brukares delaktighet krävs exempelvis fungerande kommunikation, flexibilitet i utformningen av stödet samt ett normkritiskt förhållningssätt (Egard, Nyström, Bach Jensen, Holmdahl, Lihv, Sjöström & Magnusson, 2016). Larsson (2021) fann i sin studie att personalen arbetade i låg grad med genomförandeplaner samt analoga eller digitala verktyg som förstärker stödet i utförandet av insatser. Att använda sådana kommunikationsstöd behöver, enligt Larsson (2021), öka för att ge brukarna möjlighet till delaktighet och självbestämmande (se även Egard m.fl., 2016).

Forskning med fokus på införandet av välfärdsteknik inom social omsorg visar på att välfärdsteknik kan skapa möjligheter genom ökad transparens och förbättrad arbetsmiljö, men lyfter även utmaningar som kan hänga samman med organi-

satoriskt, kulturellt, tekniskt och etiskt motstånd. Sådant motstånd relateras ofta till rädsla för förändring och upplevt hot mot yrkesidentiteten (Nilsen m.fl., 2016; Ertner, 2019). Forskning kring välfärdsteknikens möjligheter och utmaningar har genomförts i större omfattning inom äldreomsorgen men är i skrivande stund begränsad inom funktionshinderområdet (Söderström, Østby, Bakken & Ellingsen, 2023; Borg m.fl., 2023). Det finns ett kunskapsgap i hur olika kontextuella faktorer påverkar uppfattningen av välfärdsteknik samt vilka drivkrafter och hinder som finns i personalens yrkesvardag (Borg m.fl., 2023). Implementering av välfärdsteknik kan kräva att omsorgspersonalen antar nya roller och attityder, vilket kan innebära en förändring för brukarens rutiner (Ertner, 2019). Det saknas således en diskussion om hur välfärdsteknik inom funktionshinderområdet kan möta unika hinder och skapa nya möjligheter givet områdets komplexitet (Borg m.fl., 2023).

## **Teoretiska utgångspunkter**

I studien används teoretiska utgångspunkter som konceptet digital litteracitet (DL) och begreppet handlingsutrymme för att analysera och tolka det empiriska materialet. Inom professionsforskning diskuteras ofta begreppet handlingsutrymme avseende professionellas autonomi och kontroll över sitt arbete inom sin professions kunskapsområde, exempelvis socialt arbete för socionomer och vård- och omsorgsvetenskap för sjuksköterskor (Svensson, Johansson & Laanemets, 2021). I studien ingår stödpedagoger och stödassistenter, vilket är yrkesgrupper som är underrepresenterade i professionsforskningen. Vi bedömer dock att begreppet handlingsutrymme kan användas i analysen, eftersom dessa yrkesgrupper formar sin yrkesroll och position genom att fatta beslut baserat på kunskap, erfarenhet och brukarens situation, vilket sammantaget formar deras handlingsutrymme (jfr Molander, 2011).

### ***Handlingsutrymme***

Begreppet handlingsutrymme relateras ofta till engelskans *discretion* som betyder "en frihet att agera utifrån ens omdöme" (Jönsson, 2021, s. 182). När Svensson och Knutagård (2018) använder begreppet handlingsutrymme ser de det "som synonymt med diskretion och skön samt att det betyder ungefär rätten att besluta och välja hur man ska agera utifrån hänsyn". Molander (2011) urskiljer två dimensioner inom handlingsutrymme, eller skön som är det begrepp författaren själv använder. Den första är en strukturell dimension som innebär val mellan olika tillåtna handlingsalternativ utifrån eget omdöme samt mellan handling och icke-handling. Den andra är en epistemisk dimension där själva resonandet ligger till grund för omdömen om vad som bör göras och varför. Handlingsutrymme handlar om personalens autonomi och kontroll över sitt arbete inom ramen för kunskapsområdet för sin yrkesroll som

även påverkas av den strukturella dimensionen, som verksamhetens institutionella villkor, lagstiftning i förhållande till verksamhetens uppdrag. Yrkesrollen påverkas även av individuella egenskaper, förväntningar från yrkesrollen, uppdrag inom organisationen och brukarnas behov (jfr Molander, 2011). Omsorgspersonalen tolkar således sitt handlingsutrymme och sin yrkesroll utifrån olika situationer som präglas av obestämdhet (jfr Svensson m.fl., 2021).

Wollter (2019) lyfter att inom socialt arbete är tillit avgörande för individuella bedömningar och handlingsutrymme. Tillit och förtroende till en omsorgspersonal är kopplat till omsorgspersonalens olika kunskaper och kompetens samt till förväntan på yrkesrollen (jfr Svensson, 2012). Skönsbefogenhet (beslut inom handlingsutrymme) baseras på antagandet om att omsorgspersonal är kompetent till att göra bedömningar och fatta förnuftiga beslut (jfr Molander, 2011).

### ***Konceptet digital litteracitet***

Traditionellt berör termen litteracitet läs- och skrivförmåga, medan digital litteracitet (DL) översätter dessa förmågor till digitalt format. FN:s organisation för utbildning, vetenskap och kultur (UNESCO, 2023) indikerar att detta i dag innefattar förmågan att identifiera, förstå, tolka, skapa och kommunicera i en digital värld (UNESCO, 2023). DL definieras dock på flera sätt. Definitioner som ser DL som enbart en förlängning av litteracitetsbegreppet anses ofta vara för smala. En vidare definition inkluderar ett speciellt sätt att tänka (Bawden, 2008). Shapiro och Hughes (1996) inkluderar sju dimensioner av förmågor: att använda digital teknik; förstå och nå informationskällor; känna till hur information skapas och sprids i olika nätverk och grupper; kunna forska med hjälp av digital teknik; kunskap och förmåga att formge och publicera material digitalt; kunna anpassa sig till ny digital teknik; och kunna vara kritisk till digital teknik. Andra aspekter som inkluderas är socio-emotionella aspekter men även kontextuella perspektiv avseende förmågor kopplade till informations- och kommunikationsteknik (eng. *ICT*), kritiskt tänkande och förmåga att fungera socialt över kulturella, institutionella och territoriella gränser (Eshet-Alkalai, 2004; Njenga, 2018). Gemensamt i majoriteten av definitionerna är att de täcker en bredd av mänskliga förmågor som blir relevanta vid digitalisering, som förmågor att använda digital teknik, tolka digital information, interagera med digital teknik och förhålla sig kritiskt och säkert till användningen.

En god DL är alltmer centralt för den professionella kompetensen eftersom digitalisering av arbetsuppgifter och den spridda användningen av sociala medier har gjort DL till en nödvändig ingrediens (Milenkova & Lendzhova, 2021). Det är därmed viktigt att förbättra DL inom vård och omsorg och stödja professionellas utveckling av digitala förmågor. Organisationens ledarskap, strategier och kultur spelar en roll i att stödja detta. Utvecklingsarbetet bör vara inkluderande och ta hänsyn till profes-

sionellas och professioners individuella behov, kontext och motivation i utvecklingen av digitala identiteter (Kennedy & Yaldren, 2017; Njenga, 2018).

## Metod

Studien följer tre kommuners arbete med Boet inom LSS gruppboestad och serviceboestad. Respektive LSS-boende har en enhetschef med stödpedagoger och stödassistenter som arbetar med brukare som har varierande grad av IF och/eller autism. Brukarna har behov av olika nivåer av stöd i dagliga aktiviteter, en del brukare kan utföra vissa aktiviteter själva med tydliga instruktioner, medan andra behöver mer praktiskt stöd. En del behöver socialt stöd, sociala aktiviteter eller bara ha närvaron av personal som lugnar och stöttar vid behov.

## Urval

Urvalet av LSS-boenden baserades primärt på kommuner som implementerat Boet inom projektets datainsamlingsperiod. Tre kommuner valdes utifrån geografisk variation och kommunstorlek, en pendlingskommun nära storstad, en större kommun samt en pendlingskommun nära större stad (SKR:s kommungruppsindelning, 2022b). I kommunerna tillfrågades all personal i totalt sex LSS-boenden varav personal inom fyra LSS-boenden (två gruppboestäder, två serviceboenden) samtyckte till att delta i studien. Vid tidpunkten då studien startade hade kommunerna kommit olika långt i implementeringsprocessen av Boet. En kommun hade under tre år implementerat personalapplikationen i två LSS-boenden, dock använde inte all personal den ännu. Den andra kommunen hade efter fyra månaders implementering i ett LSS-boende börjat använda personalapplikationen inom hela personalgruppen och individapplikationen hade valts av vissa brukare men inte alla. Den tredje kommunen hade vid första intervjun endast arbetat i en månad i ett LSS-boende. De genomförde arbetsmöten med all personal där de lade in brukares genomförandepplaner via administrationsverktyget i personalapplikationerna samt påbörjade arbetet med information om Boet till brukare som önskade använda individapplikationen.

## Datainsamling

Det här är en kvalitativ studie där semistrukturerade intervjuer genomfördes under en period på sex månader, år 2023. Sammantaget har fem individuella intervjuer och fyra gruppintervjuer genomförts med tre enhetschefer, sex stödpedagoger och fyra stödassistenter. Den genomsnittliga intervjutiden är 80 minuter för de individuella intervjuerna, som varade mellan 30 och 100 minuter. Den genomsnittliga tiden för gruppintervjuerna var 56 minuter, de varade från 40 till 74 minuter. Teman som togs upp i intervjuguiden var; erfarenheter i användningen av välfärdstekniken Boet,



delaktighet, självbestämmande, självständighet. Intervjuer, transkriberingar och en första kodning genomfördes av doktorand Lovekvist.

### ***Analys***

Det empiriska materialet analyserades med tematisk analys utifrån Braun och Clarkes (2006) sex faser. I den tematiska analysen har det abduktiva analysarbetet flexibelt rört sig mellan de sex faserna (Braun & Clarke, 2006). Kodningen av det empiriska materialet fokuserade på utmaningar och möjligheter vid användningen av Boet, med utgångspunkt i studiens syfte. Koderna grupperades i teman. Exempel på initiala teman var "ledarskap", "tillit från chef till personal" och "support och stöd", vilka är resultatet av en nära tolkning av det empiriska materialet. Dessa grupperades sedan i övergripande teman.

### ***Etik***

Studien har etiskt godkännande (diarienummer; 2021- 03917 och 2023-01133-02, Etikprövningsmyndigheten). Enligt forskningsetiska principer för samhällsvetenskaplig forskning (Vetenskapsrådet, 2017) har respondenterna informerats skriftligt och muntligt om forskningsprojektet och att deltagandet är frivilligt samt haft möjlighet att ställa frågor om studien. De försäkrades om konfidentialitet och rätten att dra tillbaka sitt samtycke, utan att behöva motivera sitt beslut. I samband med transkribering har namn och platser tagits bort eller fingerats.

## **Resultat**

I analysen av empirin identifierades *tillit* som ett övergripande tema som löper genom hela analysen. Därtill identifierades tre teman: *ökad transparens*, *maktförskjutningar* och *betydelsen av trygghet* med underteman. Ett övergripande resultat i studien är att det sker förändringar i personalens yrkesvardag när välfärdstekniken implementeras. Lina, som är stödpedagog, beskriver det på följande sätt: "Det har inte bara att göra med teknik i sig, utan det är även ett sätt att arbeta." Förändringarna beskrivs genom syra arbetet på flera sätt och framgår under samtliga av studiens teman.

### ***Ökad transparens***

När chefer och personal beskrev hur välfärdstekniken har förändrat deras yrkesvardag lyfts ofta fördelar med ökad transparens genom applikationerna gentemot såväl brukare som inom personalgruppen.

### ***Ökad allians och ökad möjlighet till självständighet och självbestämmande***

Av empirin framkommer att det sker en central förändring när applikationerna införs, dokumentationen blir synligare för brukarna genom individapplikationen. Personalen poängterar att applikationerna kan göra genomförandeplanen mer levande i brukarnas vardag. Detta eftersom personal behöver arbeta aktivt i dialog med brukare kring justeringar av insatser och aktiviteter. Det här är en förändring jämfört med tiden när genomförandeplanen var analog. Personalen beskriver att det som bidrar till ett ökat individfokus är brukarens berättelser, åsikter och behov av förändring lyfts fram, vilket ökar brukares möjligheter att få igenom förändringar. Det kan tolkas som att transparensen i systemet främjar en dialog som stärker relationen mellan personal och brukare och skapar ömsesidig tillit. På så vis kan digitaliseringen betraktas bidra till ett mer stödjande arbetssätt gentemot brukaren. Följande citat illustrerar den förändring som kan ske i kommunikationen med brukaren.

[...] är man van vid att bli omhändertagen hela tiden, alltså du [brukaren] och jag vi ska torka golvet men jag tar fram spannen, jag som håller upp rätt mängd vatten, du står där och tittar på, ibland är det svårt att säga; ni gör fel, för dom gör ju det med hjärtat liksom eller vanan dom är ju inne i det ... och jag tänker att Boet och individapp skulle kunna göra att den personen kanske skulle kunna utföra det här helt själv genom att bocka av allt det här då, om personalen har lagt in rätt saker.  
(Kim, enhetschef)

Kim berättar hur beskrivningar som personalen lägger in i individapplikationen kan underlätta för en brukare att utföra uppgifter självständigt, dock krävs det tillit från personal för att lämna över ansvaret till brukare. Hur verksamheterna arbetar med detta, tenderar att se olika ut på de LSS-boenden som ingår i studien.

För att möjliggöra en högre grad av självständighet för brukare beskriver informanterna att det ställer ökade krav på personalens kompetens att uttrycka sig kortfattat och lättläst i applikationerna. Maja lyfter behovet av att på ett lättbegripligt sätt kunna uttrycka kärnan i det som formuleras både till brukare i individapplikationen och för personal som kommer in och arbetar på schema, där det behöver framgå vad som ska göras, när det ska göras och hur det ska göras gentemot olika brukare i personalapplikationen.

Det är en balansgång, hur får man med det som verkligen är känslan. Hur får man in fingertoppskänslighet på ett schema? För man måste försöka fånga det! (Maja, stödassistent)

Transparens mot brukarna handlar emellertid inte enbart om lätläslighet utan även om tydlighet i kommunikationen när det gäller hur innehållet formeras och publiceras i applikationerna, vilket lyfts av respondenterna.

### ***Främjar ett likriktat arbetssätt***

Enligt personalen ökar applikationerna transparensen mellan kollegor genom att alla erhåller samma information via personalapplikationen. Personal beskriver att genomförandeplanen blir ”mer levande” (Sofie, stödassistent) även för personalen och skapar kontinuerlig dialog i arbetsgruppen om insatser och aktiviteter för brukarna. Lina beskriver denna förändring:

Om man jämför med förr nu igen, då blev det så himla stort och kluddigt när man gjorde någon förändring, det kanske bara var jag som kontaktperson och brukaren som ändrade och så gjorde vi det när vi gjorde det, det blev så stor förändring, så svårt att föra igenom på alla i personalgruppen ... (Lina, stödpedagog)

En vanlig beskrivning är att tidigare svårigheter med att genomföra förändringar och kommunicera dem till hela personalgruppen minskar. Transparensen kan med andra ord möjliggöra diskussioner och lärande i arbetsgrupperna. Detta belyser Birgitte, som är enhetschef: ” [...] att man kan prata, samtala, dels om brukarens insatser eller hur vi gör, för vi gör inte alltid lika fast vi tror det ...”. Det framkommer att transparensen innebär kortare kommunikations- och beslutsvägar samt ger en ökad flexibilitet genom att tidigare tröghet i kommunikationsvägarna minskar, på så vis får brukarna möjlighet att genomföra förändringar som samtlig personal kan anpassa sig till direkt genom applikationerna. Dock kan transparensen minska i en personalgrupp om inte all personal administrerar i applikationerna, vilket beskrivs under nästa avsnitt.

### ***Maktförskjutningar***

Resultaten visar att organiseringen, strukturen, ansvarsfördelningen och tilliten i personalgrupperna spelar en avgörande roll för relationerna mellan personal samt mellan personal och brukare. Det kan å ena sidan leda till konflikter i arbetsgruppen men å andra sidan ge förutsättningar och möjligheter att arbeta mot brukares delaktighet, självständighet och självbestämmande.

### ***Konflikter i personalgruppen***

Konflikter i en personalgrupp kan uppstå när det är otydligt vem som ansvarar för en viss uppgift. Stina, som är stödpedagog, beskriver till exempel att endast några få i personalgruppen har tillgång till att administrera i applikationerna, något hon

är kritisk till, och som det har uppstått en konflikt kring i personalgruppen: "Då har jag backat och tänkt att låt hen göra det. Jag vill lära mig och dit har jag kommit nu, nu vill JAG lära mig! Vi kan inte bara vara ett par som kan. Vi måste kunna allihop." Denna konflikt om mandat att få föra in information i applikationerna innefattar även makten att få ta beslut om aktiviteter för enskilda brukare. Det uttrycks även en misstänksamhet mot att personal med mandat som arbetar i applikationerna, bokar in de mer eftertraktade uppgifterna på sig själva, vilket riskerar att spä på konflikterna ytterligare. Det innebär att fokus läggs på personalens möjlighet till inflytande över sina egna arbetsuppgifter snarare än på brukarnas möjlighet till självbestämmande. Konflikten blir än mer synlig i arbetet med administrationsverktyget och applikationerna i personalgruppen.

På ledningsnivå har flera chefsbyten inom ett LSS-boende skapat osäkerhet i arbetsgruppen, och det har inneburit en svårare introduktionssträcka för respektive chef. Som en konsekvens av detta uttrycker nuvarande enhetschef att hon inte alltid upplever mandat i gruppen att driva processerna framåt, vilket har lett till en maktkamp mellan formella och informella ledare. Den här maktkampen mellan formella och informella ledare blir exempelvis synlig när extern personal kommer in i gruppen: "[...] när Kajsa kommer, så kommer de att jobba på ett annat sätt ... Då känns det som att hon har mer mandat till det, än vad någon annan har liksom" (Stina, stödpedagog). Det synliggörs skillnader i mandat mellan stödpedagoger, stödassistenter och chefer vid de olika LSS-boendena, när det gäller att driva implementeringen av och kompetensutvecklingen kring välfärdstekniken i arbetsgrupperna. Här blir det tydligt att maktkamper i en personalgrupp påverkar möjligheten att arbeta med organisationens strukturer samt att utveckla nya arbets sätt.

Av respondenter lyfts det fram att det förekom att yngre personal betraktades kunna hantera digital teknik bättre än äldre personal, vilket kunde leda till maktförskjutningar inom en personalgrupp där unga nyanställda får större utrymme att hantera applikationerna än de äldre med större erfarenhet av själva verksamheten.

### ***Brukares egenmakt ökar***

Personal som arbetar med applikationerna ser dem främst som ett verktyg som ger brukare ökad möjlighet till självständighet och delaktighet i sina insatser. Exempelvis kan brukaren nu starta aktiviteter själv via sin individapplikation i stället för att personalen kommer och knackar på dörren för att påbörja en aktivitet. Det förändrar inte bara personalens arbetssätt utan skiftar också maktbalansen mellan personal och brukare. Följande citat illustrerar att denna förändring kräver mer än bara användningen av välfärdstekniken – det handlar om förändring av både tankesätt och arbetssätt.

[...] från vård till stöd, för det är ju också så där, att det kan ju en stödassistent tycka att ... hon får ju bestämma allting men den brukaren kanske bara lyssnar på sin kontaktperson och inte riktigt klarar av att göra det, för den är inte van vid det. För att stödassistenten har ju talat om innan, att nu gör vi så här, så ... då tycker ju stödassistenten, att hon är ju delaktig, men det blir det ju inte riktigt liksom för det är du som har ... alltså du har ju inte ... alltså har du frågat henne först liksom? Vänd på det ... alltså det kan ju vara allt från vad du ska ha på dig till exempel eller alltså det här basala ... vill du borsta tänderna med vanlig tandborste eller el-tandborste? Vill du göra det själv eller ska jag hjälpa dig sen? Eller ska jag hjälpa dig först och du gör det själv sen? Så delaktighet för mig, är ju att man faktiskt får lov att bestämma själv över sitt liv. Där är vi inte! Vi är långt ifrån! (Kim, enhetschef)

Citatet beskriver behovet av att personal behöver förbereda sig inför att övergå från ett mer kontrollerande till ett pedagogiskt och stödjande arbetssätt. Maktförskjutningen kan ge brukaren mer självständighet, men det kan också göra personalen mer osäker på om brukaren kommer att genomföra aktiviteten, trots att brukaren har angivit i individapplikationen att aktiviteten är genomförd. Det framkommer att det centrala i arbetet med applikationerna är att ha tillit till brukarnas förmåga att lösa olika aktiviteter själva. Det kräver att personalen släpper kontrollen och ger utrymme för brukarnas självständighet. Det illustreras av enhetschefen Kim: " [...] de är ju så vana att bli styrda av andra [...] det här med från vård till stöd, det är inte deras fel utan det är ju vårt fel som har jobbat med dem så, i alla år [...]." Det betonas av respondenter att det behöver finnas en tillit mellan personal och brukare, så att brukaren kan uttrycka sig på sitt sätt, i sin genomförandeplan eller aktivitet, för vågar eller kan inte brukaren det, riskerar det bli en spiral där personal kör över brukarens önskemål.

Respondenter betonar vikten av att personalen balanserar välfärdstekniken och de sociala relationerna med brukarna, eftersom det centrala fortfarande är det sociala stödet som personalen utgör i vardagen. Ett ensidigt fokus på välfärdsteknik kan skapa problem för brukare där sociala relationer är särskilt betydelsefulla. Det beskriver Maja i citatet:

[...] vilka det faktiskt kan bli en självständighet för och för vilka det faktiskt kanske inte säger någonting att det finns eller som inte kan hantera det med sin telefon ... eller som blir för ensamma annars, som inte skulle uppleva det som en självständighet utan som att man kanske är lite vilse. (Maja, stödassistent)

Med utgångspunkt i citatet kan man även dra slutsatsen att brukare som inte har kunskap om hur man använder välfärdstekniken riskerar att försättas i en situation av utanförskap och minskad egenmakt. Det är därmed viktigt att personal arbetar med

välståndstekniken tillsammans med brukare utifrån deras behov. Huruvida detta görs är något som varierar mellan de olika LSS-boenden som ingår i studien.

### ***Betydelsen av trygghet***

Det framkommer att trygghet är en viktig del för att kunna utveckla personalens DL samt för att kunna arbeta mer brukarcentrerat. Det är en viktig grund för att kunna arbeta med de möjligheter som välståndstekniken kan ge.

### ***Förtroende för ledning och organisation***

Chefer lyfter fram att det är viktigt att personalen har förtroende för ledningen och ser nyttan med välståndstekniken i sitt dagliga arbete för att de ska lyckas med implementeringen av välståndstekniken. En farhåga som enhetschefer har mött hos sin personal är att välståndstekniken ska användas för att, som enhetschef Eva uttrycker det, ”jobba bort personal”. Liknande farhågor kan personal möta från anhöriga till brukare, som stödassistent Maja beskriver i citatet: ”[...] man kan behöva förtydliga att, det betyder inte att vi använder maskiner i stället för människor, utan vi är lika mycket med men att det här är ett verktyg för så och så ...”. Detta kan tolkas som att det är centralt att skapa en öppen dialog för både personal och anhöriga om oron när man inför en välståndsteknik, för att synliggöra vad den kan bidra med. Det kan dock kräva internt stöd genom introduktioner i välståndstekniken för att utveckla kunskap och förståelse för hur den kan användas inom de olika LSS-boendena, vilket i sin tur påverkar personalens förmåga att se hur applikationerna kan skapa olika värden och hur de kan behöva arbeta fram olika metoder och arbetssätt i anslutning till välståndstekniken.

Det framkommer att det krävs en tydlig organisation med fördelning av ansvar för hårdvaror respektive support i relation till välståndstekniken, vilket annars riskerar att påverka tilliten till ledningen.

### ***Tro på den egna förmågan***

Det förekommer att personal uttrycker att de valt sitt arbete för att de vill jobba med sociala relationer och betraktar välståndsteknik som ett hot mot kärnan i det sociala arbetet som ingår i yrkesrollen. Det kan tolkas som ett uttryck för bristen på tillit till digitaliseringen i sig men också till den egna förmågan att utveckla sin yrkesroll i relation till välståndsteknik. Chefer och personal berättar att det är viktigt att vara trygg i att behärska applikationerna för att kunna introducera individapplikationen till brukarna. Detta lyfts av stödpedagogen Stina i följande citat:

[...] kan inte personalen känna sig trygg i det, kommer det aldrig ut till brukaren. Så är det ju, det måste vara vi som börjar och ser att detta faktiskt kan vara bra, för att vi ska kunna motivera brukarna.

Det finns även exempel på situationer där personal gör misstag vid administration av applikationerna, vilket har lett till att personal utesluts från att administrera välfärdstekniken. Det skapar en otrygghet som påverkar tilliten till den egna förmågan negativt, vilket i sin tur kan skapa en motvilja mot att använda systemet. Detta beskrivs i citatet: "Så gjorde jag ju fel, två gånger. Som hen fick rätta till, då blev det ju direkt, nej Stina nu får du ge fan i detta" (Stina, stödpedagog). En slutsats som kan dras är att tryggheten i arbetsgruppen påverkar tilliten och möjligheten till att utveckla digital kompetens, arbetssätt samt tilltron till den egna förmågan.

### ***Förtroende kräver kunskap***

Förtroendet för välfärdstekniken påverkas av möjligheten till en god introduktion av den välfärdsteknik som ska användas samt stöd i lärprocessen vid implementeringen av välfärdstekniken. Det framkommer även beskrivningar av att digital kompetens inte är avhängigt personalens ålder utan snarare handlar om inställningen till och tidigare erfarenheter av digitalisering och välfärdsteknik. Vid LSS-boenden där det uttrycks misstro till välfärdstekniken har personalen behov av att ha kvar tillgången till analog dokumentation, exempelvis pärmar med utskrivna genomförandeplaner och anteckningsböcker, vilket beskrivs i citatet: "Kanske vi inte har någon el. Vi måste ju. Så då valde gruppen ett system till, de skriver i en bok" (Kim, enhetschef).

Respondenter påpekar att testning av hårdvaran och applikationerna bör göras före införandet till brukarna, för att undvika oro, otrygghet och osäkerhet hos både personal och brukare, vilket annars kan skapa motstånd till att arbeta med välfärdstekniken. Personalens kunskap och förståelse för välfärdstekniken spelar en avgörande roll för att säkerställa en trygg användning. De personalgrupper som byggt upp en intern organisation för att stödja varandra i lärprocessen kring välfärdstekniken ökar det gemensamma förtroendet för tekniken och öppnar upp för diskussioner om teknikens möjligheter och begränsningar.

## **Diskussion**

Sammantaget upplever både chefer och personal inom LSS-boenden att införandet av välfärdstekniken Boet inverkar på deras yrkesvardag. Det handlar om att övergången från ett analogt till ett mer digitalt arbetssätt kan ställa nya krav på yrkesrollen och relationen till brukarna men även att det kan skapa förändringar i personalens handlingsutrymme. Hur personalen förhåller sig till dessa skiften i handlingsutrymmet kan i sin tur påverka brukares möjlighet att arbeta med sin genomförandeplan som är integrerad i applikationerna.

Det framkommer att tillit kan vara en grundläggande aspekt som påverkar personalens arbete med välfärdstekniken. Personalen behöver förutom att ha tillit till

sin egen och brukarens förmåga även ha tillit till tekniken som sådan, samarbetet med kollegor samt ledning och organisation. Tillit kan således tolkas som en kritisk aspekt som genomsyrar personalens förmåga att utveckla sin DL och ett stödjande arbetssätt, men också förmågan att arbeta transparent och effektivt med välfärdstekniken. Något som i sin tur påverkar brukarnas förutsättningar för ökad delaktighet, självständighet och självbestämmande i sitt vardagsliv. *Tilliten till den egna förmågan* utmanas genom yrkesrollens transformation, där upplevelsen dels kan vara att det sociala arbetet framstår som mindre viktigt och DL som alltmer centralt. Dels att det upplevs ske en maktförskjutning som innebär att den som besitter högre DL anses mer kompetent. *Tilliten till brukaren* utmanas genom att det möjliggör ett maktskifte från personal till brukare, vilket innebär att personalen behöver släppa kontrollen, gå från ett mer kontrollerande till ett stödjande arbetssätt, för att välfärdstekniken ska uppnå sin potential. *Tilliten till välfärdstekniken* kan å ena sidan utmanas av perceptionen att det utgör ett hot mot yrkesrollen, å andra sidan ses som en möjlighet att frigöra mer tid till arbetets sociala aspekter. Slutligen utmanas *tilliten till ledningen och organisationen* då chefer och personal står inför en verksamhetsutveckling där de behöver stöd och utbildning.

I studien framkommer en bild av att personalens *handlingsutrymme transformeras* och blir mer flexibelt när förändringar sker i realtid i brukares insatser och aktiviteter i applikationerna. Förändringar i realtid bidrar dels till att trögheten i kommunikationskanalerna försvinner, dels till att personalens arbete drivs till att bli mer brukarcentrerat och transparent. *Transparensen* kan göra att brukares berättelser och uttryck synliggörs och uppmärksammas, vilket kan öka möjligheten för brukare att få igenom förändringar i insatser och aktiviteter. För att göra detta skifte mot ett mer brukarcentrerat arbete behöver personalen ta en risk och ha tillit till brukarens egen förmåga och våga testa sig fram till lösningar i arbetet med välfärdstekniken. Det kräver dock en kontinuerlig dialog där personal och brukare tillsammans utvecklar kunskapen om vad som bör göras och varför i olika situationer samt hur detta ska kommuniceras via applikationerna. Det innebär dock att personal dessutom kan behöva utveckla instrumentell kunskap i relation till DL och det sociala och pedagogiska arbetet med brukarna, för att skapa en "fingertoppskänsla". Det vill säga en känsla för hur det sociala, pedagogiska arbetet ska utföras via eller i kombination med välfärdstekniken (jfr Molander, 2011). Detta kan ställa ökade krav på personalens grundläggande tekniska kompetens gällande hårdvara samt hur man dokumenterar och administrerar. Något som Milenkova och Lendzhova (2021) lyfter som en viktig grund för att besitta instrumentell kunskap i digitala miljöer. Kunskapen om hur dokumentera och administrera, lyfter även Shapiro och Huges (1996) fram som en hörnsten i DL, vilket personalen även kan behöva utveckla kunskap inom för att kunna göra förflyttningen till ett mer stödjande förhållningssätt i arbetet med applikationerna. Detta är essen-



tiella delar för att organisationen ska kunna föra en konstruktiv dialog inom personalgrupper, med brukare, anhängiga och leverantörer av digital teknik. Det kan innebära att organisationsstrukturen kan behöva förändras utifrån behov av support i hårdvara respektive välfärdsteknikens applikationer, vilket kan kräva en tydlig ansvarsfördelning kring support och kunskapsstöd. Mot bakgrund av detta kan det tolkas som att DL kan hjälpa personalen att resonera kring varför arbetssätt kan behöva förändras och vad som bör göras i olika situationer. Kunskap påverkar sålunda personalens förmåga att resonera om välfärdstekniken och brukarnas förutsättningar. DL påverkar således personalens skön (jfr Molander, 2011).

Personalen behöver även ha förmågan att förhålla sig kritisk till välfärdstekniken för att kunna identifiera styrkor, svagheter och begränsningar samt förstå hur den påverkar arbetssätt, rutiner och arbetsgruppens kultur (jfr Eshet-Alkalai, 2004). I denna transformation av handlingsutrymmet kan nya handlingsnormer skapas, utifrån transparensen i applikationerna och i dialogen mellan personal och brukare. Det kan ställa krav på nya brukarcentrerade arbetssätt och teleologiska normer, det vill säga den typ av norm som kräver att vi bör realisera vissa mål. Sådana normer är en grund i personals beslutsfattande om vad som bör göras i situationer av obestämmdhet och praktiska resonemang relaterat till exempelvis LSS-lagstiftningens intentioner och funktionshinderpolitiska mål, som betonar principer som delaktighet, jämlikhet, självständighet och egenmakt (jfr Molander, 2011). Det kan tolkas som att den transparens som utvecklas i arbetet med applikationerna bidrar till att personal inom LSS-boenden behöver arbeta med normativa och moraliska aspekter i deras syn på och möte med brukarna. På så sätt förändras även den strukturella dimensionen i handlingsutrymmet eftersom personalen behöver förändra sina antaganden och normativa föreställningar om brukarnas förmågor.

Studien visar att ledningen i organisationen behöver tillhandahålla stöd i den digitala förändringsprocessen. Utan stöd riskerar personal uppleva att handlingsutrymmet reduceras avseende autonomi och kontroll samt att välfärdstekniken införs på bekostnad av sociala relationer. När välfärdsteknik införs kan organisationer behöva arbeta med att sätta yrkesrollernas kulturella normer i relation till välfärdstekniken, för att minska risken för motstånd till följd av ett upplevt hot mot personalens befintliga arbetssätt (jfr Nilsen m.fl., 2016).

I studien framkommer att personalen har en hög grad av makt i brukarnas liv vilket innebär att det kan vara speciellt viktigt att de utvecklar sin DL, så att de kan vara ett kunskapsstöd till brukarna i arbetet med välfärdstekniken. Vid låg DL kan personalen ha svårt att bedöma nyttan med välfärdstekniken för både brukaren och organisationen. Både personal och brukare riskerar då att gå miste om fördelar som välfärdstekniken kan bidra med. Av studien framgår att det inte bör skapas generella kompetenshöjande aktiviteter utifrån generella kriterier för DL, utan de bör beaktas i

relation till det enskilda LSS-boendets kontext samt funktionshinderområdets komplexitet. Därtill behöver personalgruppens kulturella kontext avseende aspekter som trygghet och brukaren i fokus beaktas.

En annan risk som framkommer är att brukare som inte använder individapplikationen inte får lika kontinuerliga uppföljningar av sina insatser. Här riskerar välfärdstekniken att skapa en ojämlikhet i brukarnas möjlighet att få igenom förändringar i genomförandeplanen samt när det kommer till att utveckla sin förmåga att använda välfärdstekniken, tolka digital information, interagera via tekniken och vara kritisk till tekniken utifrån sina förutsättningar. Å andra sidan riskerar ett alltför ensidigt fokus på välfärdstekniken att skapa problem för brukare där sociala relationer är särskilt viktiga.

Studien visar att den epistemiska dimensionen skön med resonemang som ligger till grund för bedömningar av vad som ska göras och hur det bör göras i olika situationer är en dimension som bör beaktas när man utvecklar arbetssätt kring välfärdsteknik och sociala relationer. Detta för att kunna resonera kring hur personalens handlingsutrymme påverkas i relation till välfärdsteknik och brukare. DL är viktig som en meningsskapande praktik och till detta krävs en kulturell förändring av kompetens för att anpassa sig till de nya arbetssätten genom digitaliseringen, där epistemiska respektive strukturella dimensioner i skön transformeras och behöver diskuteras för att medvetandegöra praktiska resonemang inför skönsmässiga bedömningar (jfr Molander, 2011).

Avslutningsvis är forskningen kring välfärdsteknik inom socialtjänstens omsorgs- verksamheter i sin linda. Det kan konstateras att den tekniska utvecklingen går snabbare än forskningen om densamma. Det behövs således fler studier av såväl implementeringsprocesser som konsekvenser av införandet av olika former av välfärdsteknik inom det sociala området. I framtida forskning är det viktigt att fånga brukarnas egna perspektiv på vad välfärdstekniken ger eller inte ger för möjligheter till självbestämmande och egenmakt men även hur den påverkar brukarens upplevda hälsa och livsstil.

## Referenser

- Andersson, S.W., Richardson, M.X., Cozza, M., Lindén, M. & Redekop, K. (2021) Addressing evidence in health and welfare technology interventions from different perspectives. *Health Policy and Technology*, 10: 100519.
- Bawden, D. (2008) Origins and concepts of digital literacy. I: C. Lankshear & M. Knobel (red.) *Digital literacies: concepts, policies and practices*, s. 17–32. New York, Peter Lang Publishing, Inc.
- Blomberg, B. (2006) *Inklusion eller illusion? Om delaktighet i samhället för vuxna personer med utvecklingsstörning*. Doktorsavhandling monografi. Umeå Universitet. DiVA.
- Borg, J., Gustafsson, C., Landerdahl Stridsberg, S. & Zander, V. (2023) Implementation of welfare technology: a state-of-the-art review of knowledge gaps and research needs. *Disability and Rehabilitation: Assistive technology*, 18(2): 227–239.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2): 77–101.
- Cuesta, M., German Millberg, L., Karlsson, S. & Arvidsson, S. (2020) Welfare technology, ethics and well-being a qualitative study about the implementation of welfare technology within areas of social services in a Swedish municipality. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 15: 1835138.
- Egard, H., Nyström, C., Bach Jensen, T., Holmdahl, A., Lihv, E., Sjöström, C. & Magnusson, E. (2016) ”En plan skapar inte delaktighet”: betydelsen av kommunikation, normer och relationer i utförande och planering av insatser enligt LSS. *Occasional Papers in Disability & Rehabilitation 2016:1*, s 2-27. Department of Social work, Faculty of Health and Society: Malmö University Electronic Publishing.
- Eivergård, M. (2003) *Frihetens milda disciplin: normalisering och social styrning i svensk sjuksjukvård 1850–1970*. Doktorsavhandling, monografi. Umeå universitet.
- Ertner, M. (2019) Enchanting, evoking, and affecting: the invisible work of technology implementation in homecare. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 9.
- Eshet-Alkalai, Y. (2004) Digital literacy: a conceptual framework for survival skills in the digital era. *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*, 13(1): 93–106.
- Frennert, S. & Gustafsson, C. (2021) *Hälso- och välfärdsteknik: vård i en föränderlig värld*. Lund: Studentlitteratur.
- Gustafsson, C. (2021) Introduktion till hälso- och välfärdsteknik. I: S. Frennert & C. Gustafsson C (red.) *Hälso- och välfärdsteknik: vård i en föränderlig värld*, s. 23–41. Lund: Studentlitteratur.
- Ineland, J., Molin, M. & Sauer, L. (2019) *Intellektuell funktionsnedsättning, samhälle och välfärd*. Malmö: Gleerups.
- Jönsson, A. (2021) Handlingsutrymme i en professionell kontext. I: S. Linde & K. Svensson (red.) *Välfärdens aktörer: utmaningar för människor, professioner och organisationer*, s. 181–211. Författarna & Social Work Press, Lunds universitet.
- Kamp, A., Obstfelder, A. & Andersson, K. (2019) Welfare technologies in care work. *Nordic journal of working life studies*, 9.
- Kennedy, S. & Yaldren, J. (2017) A look at digital literacy in health and social care. *British Journal of Cardiac Nursing*, 12: 428–432.
- Larsson, S. (2021) *Självbestämmande i LSS: en villkorad rättighet för personer med intellektuell funktionsnedsättning*. (Nr 10). Doktorsavhandling, monografi. Stockholm: Ersta Sköndal Bräcke högskola. DiVA.
- Levén, A. & Schöld, D. (2021) Intellektuell funktionsnedsättning. I: L. Kilman, J. Andin, H. Hua &

- J. Rönnerberg (red.) *Leva som andra: ett biopsykosocialt perspektiv på funktionsnedsättning och funktionshinder*, s. 141–159. Lund: Studentlitteratur.
- Lindqvist, R. (2017) *Funktionshindrade i välfärdssamhället*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.
- Lindvall, J. & Magnusson, J. (2018) *Digitalisering och styrning*. Lund: Studentlitteratur.
- Löfström, M. (2023) Att styra genom samordnare: samordnarfunktionens betydelse i offentliga organisationer. I: M. Wolmesjö & R. Solli (red.) *Välfärdens paradoxer, spänningar och dilemman*, s. 45–66. Lund: Studentlitteratur.
- Mattson, T. & Bernhard, D. (2021) Autismspektrumtillstånd. I: L. Kilman, J. Andin, H. Hua & J. Rönnerberg (red.) *Leva som andra: ett biopsykosocialt perspektiv på funktionsnedsättning och funktionshinder*, s. 129–140. Lund: Studentlitteratur.
- Milenkova, V. & Lendzhova, V. (2021) Digital citizenship and digital literacy in the conditions of social crisis. *Computers*, 10(4).
- Molander, A. (2011) Efter eget skön: om beslutsfattande i professionellt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 18(4): 320–335.
- Nationalencyklopedin (u.å.) *Applikation*. [<https://www-ne-se.ezproxy.bib.hh.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/applikation> Hämtat: 2024-01-12].
- Nilsen, E.R., Dugstad, J., Eide, H., Gullseth, M.K. & Eide, T. (2016) Exploring resistance to implementation of welfare technology in municipal healthcare services: a longitudinal case study. *BMC health services research*, 16(1): 657.
- Njenga J.K. (2018) Digital literacy: the quest of an inclusive definition. *Reading & Writing – Journal of the Reading Association of South Africa*, 9(1): 1–7.
- Regeringskansliet och Sveriges kommuner och landsting [SKL] (2016) *Vision e-hälsa 2025*. Stockholm: Socialdepartementet
- SFS 1993:387. *Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade*. Stockholm: Socialdepartementet.
- Shapiro, J.J. & Hughes, S.K. (1996) Information literacy as a liberal art: enlightenment proposals for a new curriculum. *Sequence*, 31(2).
- Socialstyrelsen (2018) *Bostad med särskild service för vuxna enligt LSS*. [[www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handboker/2018-6-12.pdf](http://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/handboker/2018-6-12.pdf) Hämtat: 2023-12-30].
- Socialstyrelsen (2023) *Dokumentation – vad ska dokumenteras i socialtjänsten? För socialtjänsten*. [<https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/regler-och-riktlinjer/juridiskt-stod-for-dokumentation/dokumentation-vad-ska-dokumenteras-i-socialtjansten/> Hämtat: 2023-12-30].
- Socialstyrelsen (2024) *Socialstyrelsens termbank: välfärdsteknik*. [<https://termbank.socialstyrelsen.se/?TermId=385&SrcLang=sv> Hämtad 2024-01-15].
- Steiner, O. (2021) Social work in the digital era: theoretical, ethical and practical considerations. *The British Journal of Social Work*, 51: 3358–3374.
- Svensson, G.L. (2012) Ny professionalism, förtroende, tillit och kompetens. I: Cuadra Björngren, C. & Fransson, O. (red.) *Tillit och förtroende: ständiga utmaningar för professioner*, s. 25–42. Författarna och Gleerups Utbildning AB.
- Svensson, K. & Knutagård, M. (2018) *Handlingsutrymme och social logistik i transporttjänsten: forskning och utvärdering inom Kriminalvården*. Norrköping: Kriminalvården.
- Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2021) *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Sveriges Kommuner och Regioner [SKR] (2022a) *Välfärdens kompetensförsörjning: personalprognos 2021–2031 och hur välfärden kan möta kompetensutmaningen*.

- Sveriges Kommuner och Regioner [SKR] (2022b) *Kommungruppsindelning 2023*.
- Söderström, S., Bakken, H., Østby, M. & Ellingsen, K.E. (2023) How implementation of cognitive assistive technology in home-based services for young adults with intellectual disabilities influences support staff's professional practice. *Journal of Intellectual Disabilities*, 27: 419–432.
- UNESCO (2023) *What you need to know about literacy*. [<https://www.unesco.org/en/literacy/need-know> Hämtat: 2023-05-11].
- Vetenskapsrådet (2017) *God forskningssed*. Vetenskapsrådets Rapportserie 1.
- Wiesel, I., Smith, E., Bigby, C., Then, S.-N., Douglas, J. & Carney, T. (2022) The temporalities of supported decision-making by people with cognitive disability. *Social & Cultural Geography*, 23: 934–952.
- Wollter, F. (2019) *Val och utformning av insatser i socialt arbete: hur skapas tillit och legitimitet?* (Rapport nr 08) Samtal om tillit i styrning. En rapportserie med bidrag till Tillitsdelegationen. Stockholm: Regeringskansliet, Finansdepartementet.
- Zander, V., Gustafsson, C., Landerdahl Stridsberg, S. & Borg, J. (2021) Implementation of welfare technology: a systematic review of barriers and facilitators. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 18(6): 913–928.