

Frida Höglund & Marie Flinkfeldt

Att ge information i skriven interaktion

– personanpassning i den digitala välfärdsstatens frontlinje

To provide information in written interaction – responsiveness at the digital welfare state’s frontline

Digitalisation has created opportunities for people to have contact with representatives of human service organisations through various text-based channels (e.g., online chat, social media, email). Despite the fact that such text-based interaction is common in social work practice today, there is remarkably little knowledge about how the interaction is structured in practice and what characteristics the different forms have. Such knowledge is central to designing appropriate contacts that respond to clients’ needs. This study uses conversation analysis to study two forms of digital text-based interaction between clients and representatives of the Swedish Social Insurance Agency (SSIA). The data consist of circa 900 exchanges via email and the SSIA’s official Facebook page for parents. Identified patterns are also compared with 300 recorded phone calls to the SSIA, to make visible how participants orient to the limitations and affordances that the textual arenas provide in practice and which functions they thereby fulfill with regard to client relations. The analysis focuses on how practitioners manage responsiveness in replies to client questions. We show how practitioners’ replies tend to deviate from conversational norms by not being designed in line with the design or content of the questions. For example, practitioners often provide information that is conditioned (e.g., “if . . . then . . .”) rather than yes/no answers (even when replying to yes/no questions). Through this, the analysis also demonstrates how practitioners realise policy and organisational goals in digital text-based interaction. The study contributes knowledge about how help and service is provided in digital text-based interaction and highlights the problem of generally held replies that are not adapted to the recipient, as the interaction risks not fulfilling the expected function for the clients. We also problematise how textual interaction on social media platforms poses risks for clients’ privacy from an ethical perspective.

Keywords: Digital interaction, responsiveness, street-level bureaucracy, conversation analysis

Frida Höglund är doktorand vid Institutionen för socialt arbete, Uppsala universitet.

Marie Flinkfeldt är universitetslektor vid Institutionen för socialt arbete, Uppsala universitet.

Kontakt: frida.hoglund@uu.se

Inledning

Samhället befinner sig just nu mitt i en social transformation som återkommande liknas med vid industriella revolutionen (se t.ex. Lindsten, 2023, i *Dagens industri*). Nya AI-verktyg som möjliggör effektiv, datadriven textproduktion lanseras dagligen och har radikalt ändrat förutsättningarna för hur organisationer kan förmedla information och kommunicera med klienter i text. Men trots att textinteraktion redan i dag är vardag inom socialt arbete och offentlig förvaltning finns det anmärkningsvärt lite forskning om hur sådan interaktion – mellan människor – ser ut i praktiken och vad som skiljer olika former åt. Sådan kunskap är central för att kunna utforma ändamålsenliga kontakter som svarar mot klienters behov, och utgör en nödvändig jämförelsepunkt för att kunna förstå, utvärdera och på ett ansvarsfullt sätt kunna tillämpa AI-driven interaktion inom välfärdsorganisationer framöver.

I Sverige har digitaliseringen drivits på av såväl teknisk utveckling som politiska initiativ. Ett exempel på det senare är målet att Sverige ska vara bäst i världen på att ta tillvara digitaliseringens möjligheter (SOU 2014:13). Ett led i att uppnå det är att den första kontakten mellan offentliga myndigheter och medborgare rekommenderas ske digitalt (SOU 2015:66). Digitaliseringen av offentlig verksamhet har skapat möjligheter för samhällsmedlemmar att ha kontakt med välfärdsstatliga organisationer genom olika textbaserade kanaler (t.ex. chatt, sociala medier, e-post). Sedan den ”elektroniska vändningen” i socialt arbete under 1990-talet (Garrett, 2005) har digitaliseringen av det sociala arbetets praktik fortsatt i rask takt. I dag talas det bland annat om e-socialt arbete (Di Rosa m.fl., 2018; Scaramuzzino & Hjärpe, 2021), digitalt socialt arbete och IKT¹-medierat socialt arbete (Zhu & Andersen, 2022). Dessa begrepp tar fasta på digitala inslag i det sociala arbetets praktik men även diskussioner om att en ny specialisering av socialt arbete håller på att utvecklas (jfr Zhu & Andersen, 2022).

Digitala kontakter rör ofta informationsutbyte, vilket är centralt i välfärdsstatens arbete och kontakt med invånarna. Det gäller inte minst i det sociala arbetet där professionella behöver förklara lagar, regler och riktlinjer för klienter på samma sätt som klienter kan behöva söka svar på frågor eller framföra information som är viktig för deras ärende. Att utbyta information handlar därmed i grunden om att ställa frågor och att besvara dem, där digitala kanaler medför nya utmaningar (jfr Breit m.fl., 2021; Schellenberg Strømhaug & Halvorsen, 2023). Forskning om hur information söks och ges inom socialt arbete har till stor del handlat om hur professionella utreder klienters behov eller berättigande till olika insatser, medan klienters informationsökande fått mindre uppmärksamhet (Iversen & Flinkfeldt, 2022).

I dag sker informationsutbyte ofta via text. Utvecklingen mot alltmer textbase-

1 Informations- och kommunikationsteknologi (Information and Communication Technology, ICT)

rad interaktion har medfört både möjligheter och utmaningar för det sociala arbetet. Textbaserad interaktion i välfärdsorganisationer varierar bland annat med avseende på hur synkrona interaktionerna är (dvs. huruvida interaktionen sker i realtid eller med fördröjning), anonymitet och huruvida den tekniska designen möjliggör trådad interaktion över längre tid. Parterna kan även stanna upp och läsa meddelanden och formulera svar i sin egen takt, vilket kan ge utrymme att förstå information (jfr Fukkink & Hermanns, 2009). En annan fördel är att tidigare meddelanden ofta finns kvar, vilket gör det möjligt att gå tillbaka och se vad den andra skrivit tidigare och därigenom underlätta aktivt lyssnande (jfr Thell, 2022a, 2022b). En utmaning relaterad till textinteraktionens permanens är dock att professionella kan ledas att anpassa vad de skriver utifrån en självmedvetenhet att texten kan komma att användas av klienter på olika sätt (Breit m.fl., 2021). Trots att digital textbaserad interaktion kan sänka tröskeln för kontakt med välfärdsorganisationer och bidra till att etablera relationer med klienter, kan textinteraktionen också ersätta ett personligt tilltal med ett mer byråkratiskt och formellt (Ryan & Garrett, 2018; jfr Løberg & Egeland, 2023). Det finns alltså indikationer på både positiva och negativa aspekter av digitala klientkontakter, men för att förstå den funktion de har i den svenska välfärdsstaten i dag behövs mer kunskap om hur sådan interaktion i praktiken är organiserad.

Studien undersöker därför textbaserad interaktion mellan klienter och handläggare på en statlig myndighet – Försäkringskassan – med avseende på hur de tekniska arenorna i praktiken möjliggör och begränsar interaktionen och vilka funktioner interaktionen i och med detta fyller i relation till klientrelationen. Vi fokuserar i artikeln specifikt på handläggares svar på klienters ja/nej-frågor, vilket tjänar som ett exempel på hur välfärdsarbete utförs i praktiken mot bakgrund av att servicearbete i form av frågor och svar är ett grundläggande element i den svenska välfärdsstaten.

Interaktion i välfärdsstatens digitala frontlinje

Social interaktion är en central del av arbetet för representanter i *gräsrotsbyråkratier* (*street-level bureaucracies*) (Lipsky, 2010). Gräsrotsbyråkratier är ofta vad som brukar kallas för människobehandlande organisationer, vilket är ett begrepp som används för organisationer som arbetar med människor – snarare än materiella ting – som ”råvara” (Hasenfeld, 1983). Representanter för gräsrotsbyråkratier – *gräsrotsbyråkraterna* – arbetar på så sätt i direktkontakt med människor och behöver i detta arbete hantera såväl regelverk som den enskildes behov och situation. Sådan personanpassning (*responsiveness*, jfr Lipsky, 2010) kan dock bli lidande till följd av till exempel hög ärende- och arbetsbelastning, vilket kan leda till att gräsrotsbyråkraten utvecklar copingstrategier för att rutinisera och standardisera det dagliga arbetet. I hanteringen av organisatoriska ramverk och lagstiftning respektive den enskildes individuella

behov finns ett handlingsutrymme, det vill säga ett utrymme att agera inom vissa ramar. Handlingsutrymme finns också i själva mötet med klienter, där gräsrotsbyråkraten kan välja exempelvis hur pass ingående information klienten ska ges respektive när och hur olika frågor ska ställas (Höglund & Flinkfeldt, 2024, 2022).

I och med digitaliseringen har forskare föreslagit en utveckling i form av *skärmbyråkratier* (*screen-level bureaucracies*) (Bovens & Zouridis, 2002). Skärmbyråkratibegreppet omfattar organisationer där professionella använder datorer och kommunikationsteknologier för att utföra arbetsuppgifterna. Bovens och Zouridis (2002) menar att arbetet då karaktäriseras av en låg grad av handlingsutrymme eftersom det till stor del är standardiserat. Dessutom tenderar ärendehandläggning att inbegripa mer begränsad klientkontakt.

Försäkringskassan kan liknas vid en sådan skärmbyråkrati i och med att myndigheten är en av de mest digitaliserade i Sverige både sett till handläggningsförfarande och kontakt med klienter (Riksrevisionen, 2023). Ett resultat av centraliseringen av Försäkringskassan 2005 har dessutom varit att fysiska klientkontakter har minskat drastiskt till fördel för självservice, digitala kanaler och telefonsamtal (Statskontoret, 2010). Handläggare inom Försäkringskassan har vidare en relativt låg grad av handlingsutrymme som följd av standardiserade regler och rutiner (Thunman m.fl., 2020).

Givet att teorier om gräsrotsbyråkrati och skärmbyråkrati betonar mötet mellan klienter och professionella är det förvånande att forskningen till stor del undviker att undersöka *faktisk* interaktion (jfr Bartels, 2013). Ett sådant fokus blir viktigt i och med att gräsrotsbyråkrater tolkar och applicerar policy, regler och riktlinjer i interaktionen med klienter. Genom att undersöka interaktion blir det därmed möjligt att observera hur policy ”görs” och tillämpas i praktiken (Caswell, 2020) men också hur handläggare bemöter enskilda klienter, vilket blir viktigt eftersom handläggare genom sitt handlingsutrymme har möjlighet att behandla klienter olika (Lipsky, 2010). Den här studien utgår från ett skärmbyråkratiskt perspektiv för att undersöka autentisk digital textbaserad interaktion mellan handläggare och klienter, vilket kommer att beskrivas i nästa avsnitt.

Metod

Data

Studiens material består av digital textinteraktion mellan föräldrar och handläggare på Försäkringskassan: 378 utbyten av e-post och 642 trådar på Försäkringskassans Facebooksida för föräldrar. Användandet av autentiska interaktionsdata gör det möjligt att studera institutionella och interaktionella praktiker som de faktiskt ser ut (Mondada, 2013). Vi har också relaterat de identifierade mönstren till 300 inspelade

telefonsamtal mellan föräldrar och handläggare vid Försäkringskassan (se Höglund & Flinkfeldt, 2023) för att tydligare se de begränsningar och möjligheter som de textuella arenorna ger i praktiken i förhållande till verbal interaktion.

Den undersökta Facebooksidan är öppet tillgänglig och följs av cirka 177 000 personer. Sidan utgör en informationskanal för Försäkringskassan och handläggare svarar på allmänna frågor på dagtid. De analyserade mejlen är sådana meddelanden som privatpersoner skickar till Försäkringskassans generella kundtjänst genom att fylla i ett formulär på Försäkringskassans hemsida. I dessa är det enbart tekniskt möjligt för en klient att skriva en fråga och få ett svar från en handläggare, utan möjligheter till fortsatt mejlkorrespondens.

Båda materialen utgör allmän handling. Mejlinteraktionerna begärdes ut och anonymiserades av Försäkringskassan innan de lämnades ut till forskargruppen. Facebookinteraktionen samlades in genom att kopiera och klistra in Försäkringskassans poster inklusive trådade kommentarer och frågor. Inför datainsamlingen gavs handläggare information om forskningsprojektet samt möjlighet att avsäga sig deltagande. Informerat samtycke har inte inhämtats från klienter eftersom en sammanställning av kontaktuppgifter bedömdes inkräkta på den personliga integriteten mer än att anonymisera data. Försäkringskassan informerar både på Facebooksidan och i anslutning till mejlformuläret om att inte ställa frågor om personliga ärenden och att det som publiceras blir allmän handling. Upplägget har godkänts i etikprövning (Dnr. 2019-01727).

Det finns en pågående diskussion om hur data från digitala plattformar bör hanteras ur ett etiskt perspektiv (Ditchfield, 2021). I analysen har vi valt att inte inkludera datum för när meddelandena skickades samt använt pseudonymer för klienter och handläggare för att bevara den personliga integriteten, vilket för Facebookinteraktionen blir särskilt viktigt eftersom klienter är inloggade med sina användarnamn. Dessa är synliga i form av en hyperlänk till deras profilsida på Facebook när de publicerar ett inlägg. Trots att interaktionen innehåller beskrivningar av privata ärenden och att interaktion ofta är sökbar på Internet har vi dock valt att inte förvränga eller ändra citat som presenteras i analysen. Detta grundar sig dels i att ett sådant tillvägagångssätt skulle undergräva den samtalsanalytiska poängen med att analysera naturligt förekommande data, dels i att användare publicerar kommentarer och frågor med – vad vi utgår från – vetskapen om att andra kan se vad som publiceras och att all interaktion redan är offentliggjord (jfr Ditchfield, 2021).

En samtalsanalytisk ansats

Vi har använt oss av samtalsanalys² [*Conversation Analysis; CA*] för att analysera textinteraktionen. Samtalsanalysen fokuserar på hur människor gör när de interagerar med varandra, vilket förutsätter studiet av autentisk social interaktion. Samtalsanalys skiljer på vardaglig och institutionell interaktion, där den senare ofta kännetecknas av fler begränsningar än vardagligt tal till följd av att interaktionen bland annat formas av organisatoriska mål, lagstiftning och professionalism (jfr Heritage & Clayman, 2010). Samtalsanalys har framhållits som ett lämpligt angreppssätt för att förstå professionella utmaningar och tillvägagångssätt i socialt arbete (Iversen & Flinkfeldt 2022) och internationellt är det ett växande forskningsfält (Flinkfeldt m.fl., 2022).

I takt med digitaliseringen har samtalsanalytisk forskning under det senaste decenniet även kommit att inkludera studiet av digital textbaserad interaktion (Giles m.fl., 2015). Den digitala samtalsanalysen tar fasta på nödvändigheten och användbarheten av att applicera samtalsanalys även på digital interaktion, även om vissa anpassningar behöver göras till följd av att textinteraktion saknar interaktionella resurser som till exempel rytm och tonhöjd. Studier har till exempel visat hur socialarbetare skapar en gemensam förståelsegrund genom att i textsvar omformulera klienters frågor (Thell, 2022b).

Analysprocessen

Analysen är datadriven och har genomförts stegvis. Inledningsvis lästes varje dataset för sig och sedan tillsammans för att utröna mönster i materialet genom omotiverad observation (*unmotivated looking*) (cf., Sacks, 1984). Det innebär att interaktion studeras utan förbestämda teoretiska antaganden eller hypoteser, med fokus på att beskriva mönster i vad deltagarna själva behandlar som relevant. I analysgenererande datasessioner (dvs. diskussioner av data med andra samtalsforskare, vilket är en grundläggande arbetsmetod i den samtalsanalytiska ansatsen, se Stevanovic & Weiste, 2017) observerades mönster i hur handläggare svarade på klienters ja/nej-frågor, vilka också utgjorde den vanligaste typen av frågor från klienten.

Materialet sorterades baserat på detta för en mer detaljerad analys med avseende på det som inom samtalsanalys kallas för mottagaranpassning (*recipient design*) och preferens. Mottagaranpassning handlar om hur samtalsdeltagarna visar upp hur de utformar och anpassar sina turer med den andre i åtanke (Sacks m.fl., 1974). Preferens handlar om hur samtalsdeltagarna agerar i enlighet med principer om social önskvärdhet (eller normer) för samtal (Pomerantz & Heritage, 2014). För

2 Det finns alternativa svenska benämningar som till exempel "interaktionsanalys" och "konversationsanalys". Vi har i den här artikeln valt att använda "samtalsanalys" då det är en benämning som är lätt att förstå och är vedertagen inom socialt arbete som disciplin (jfr Iversen & Flinkfeldt, 2022).

frågor gäller exempelvis att det är prefererat (dvs. socialt önskvärt) att svara i linje med antaganden i frågan (jfr Schegloff & Sacks, 1973). Vad gäller ja/nej-frågor mer specifikt inbjuder de till svar som bekräftar eller motsäger antagandena i frågan – frågan "Använder du e-post?" har till exempel en preferens för ett bekräftande svar. Principen syns i hur så kallade disprefererade svar ges på sätt som hanterar avvikelser från samtalsnormen (t.ex. är sådana svar ofta fördröjda och kan innehålla ursäkter). Vidare finns en preferens för att ja/nej-frågor besvaras med antingen "ja" eller "nej" (eller liknande ord, som "javisst" eller "nix"). Svar som formuleras med ett "ja" eller "nej" kallas för typkonformativa, medan svar som grammatiskt formuleras så att det inte innehåller "ja" eller "nej" är disprefererade och kallas för icke-konformativa (Raymond, 2003). När frågan är designad för ett förväntat ja/nej-svar, kan ett uteblivet ja/nej i svaret ses som ett motstånd mot frågeställarens projekt. Det innebär ett extra interaktionellt arbete eftersom det enklaste svaret skulle vara ja eller nej, och kan därför visa upp hur mottagaren behandlar frågan och dess innebörd som problematisk (Raymond, 2003).

Analysens fokus har således växt fram från empiriska observationer (dvs. olika mönster gällande hur handläggare besvarar klienters ja/nej-frågor) till att med hjälp av teoretiska och analytiska begrepp analysera kollektionen med fokus på mottagaranpassning och preferens. I analysavsnittet som följer har vi valt ut exempel som så kortfattat som möjligt illustrerar identifierade mönster. Vi har behållit stavfel och grammatiska fel som finns i originalen. Utdragen från telefonsamtal som presenteras i analysavsnittet har transkriberats i enlighet med samtalsanalytisk konvention (se appendix), vilket ger möjlighet att studera detaljer (t.ex. pauser och överlappningar) som bidrar till sociala handlingar och samtalsdeltagarnas projekt (jfr Jefferson, 2004).

Analys: "Generella svar hjälper föga"

Analysen visar hur handläggare hanterar möjligheter och begränsningar med den digitala textinteraktionen sett till förutsättningar att ge information anpassad till klienters frågor, både med avseende på innehåll och språklig utformning. Vi fokuserar i avsnittet på hur handläggare hanterar mottagaranpassning i svar på ja/nej-frågor.

I vårt material finns ett övergripande mönster av att handläggare i de flesta fall undviker ja/nej-svar på klienters ja/nej-frågor, utan i stället tenderar att ge vad som kan kallas för *villkorad information*, det vill säga information som är villkorad med en eller flera premisser. För att kunna förstå vad som är speciellt med textinteraktion i förhållande till verbal interaktion kommer vi att börja med att titta på ett utdrag från ett telefonsamtal mellan en förälder och en handläggare på Försäkringskassan (se appendix för transkriptionsnyckel). I samtalet undrar Lotta hur mycket föräldra-

penning hon behöver ta ut per dag för att skydda sin sjukpenninggrundande inkomst (SGI) vid deltidsarbete. Lotta frågar alltså hur hon bör agera i förhållande till regelverket, där den ekonomiska ersättningens storlek står på spel:

Exempel 1 (Telefonsamtal80)

01 Lotta Å då undrar ja hur ja ska begä::ra
 02 (.) föräldrapenningen (0.5) .hh så=att
 03 de blir rätt hos e:r? Ska man: (.)
 04 begära en ått:ondel eller hur mycke
 05 behöver man [ta u:t?
 06 FK [Näej. De=e: >Om du jobbar
 07 sex timmar- Stämmer de?
 08 (.)
 09 FK Per da?
 10 Lotta Eh:: ja:, de bli:r ju- Delar man de
 11 jämnt ja då blir de ju sex timm[ar å::
 12 FK [Mm::
 13 Lotta tjufem minuter, nånting sånt.
 14 FK Då tar man [t-
 15 Lotta [.hh >hrrm=hrrm<
 16 FK en fjärdedel. Två timmar av föräldrapenning.

Lotta börjar med att ställa en öppen (*wh-*) fråga som formulerar vilken kunskap hon söker: hur hon ska begära föräldrapenning så det blir rätt. Hon fortsätter sedan med en ja/nej-fråga ("Ska man begära en åttondel", rad 3–4), vilket visar upp att hon redan har viss kunskap om hur föräldrapenning kan tas ut, och inbjuder handläggaren att bekräfta att det är så hon ska göra. Det specificerar också vad det är, mer exakt, som hon vill veta. Hon lägger sedan till ett alternativ som implicerar att det kan vara något annat än en åttondel som gäller: "eller hur mycket behöver man ta ut?" (rad 4–5). På så sätt öppnar Lotta upp för att handläggaren i sitt svar kan gå emot antagandet i hennes fråga ("en åttondel").

På rad 6 kan vi se hur handläggaren inledningsvis behandlar (den senare) frågan som en ja/nej-fråga genom att ge ett nekande svar ("Näej"). Svaret är alltså ett så kallat typkonformativt svar som accepterar frågans villkor och de alternativ den inbjuder (jfr Raymond, 2003). Handläggaren börjar sedan förklara varför en åttondel är fel (rad 6–7) och använder en "om ... då ..." -konstruktion för att redogöra för de antaganden som svaret vilar på. Intressant här är att handläggaren stannar upp och söker bekräftelse på att antagandet om Lottas arbetstid stämmer ("Stämmer de?", rad 7). Först då Lotta redogjort för hur hon arbetar fortsätter handläggaren att informera.

Handläggaren kontrollerar alltså att hen förstått Lottas situation rätt och utgår sedan från det för att ge ett tydligt och konkret svar som är anpassat både till Lottas specifika fråga och till hur hennes omständigheter ser ut. Exemplet visar på så sätt hur muntlig interaktion gör det möjligt för handläggare att anpassa informationen till klientens situation – och för klienter att rätta till missförstånd. Detta underlättar responsiv och personanpassad information (jfr Lipsky, 2010).

Analysen av den skriftliga interaktionen visar hur handläggare ger villkorad information på ett sätt som påminner om handläggarens ”om ... då ...”-konstruktion i exempel 1. Här kan dock handläggarna snarare ses undvika ja/nej-svar genom att enbart ge information som är villkorad. Det här illustreras i följande mejlinteraktion:

Exempel 2 (Epost295)

01 Adam Hej min fru ska hon resa utomland och stanna där 1 år med
02 barnet har hon har rätt att tar Föräldrapenning på barnet sam
03 hon ska resa med Mvh

04 FK Tack för ditt E-brev, En förälder har bara rätt till
05 föräldrapenningförmåner. Det vill säga bosättnings- och
06 arbetsbaserad föräldrapenning, om barnet är bosatt i Sverige.
07 Om en förälder som är bosatt i Sverige lämnar landet, ska han
08 eller hon fortfarande anses vara bosatt i Sverige om
09 utlandsvistelsen kan antas vara längst ett år. Läs om
10 villkoren för att vara försäkrad för bosättningsbaserade
11 förmåner 2017:1, under beskrivningen av 5 kap 2 och 3 §§ SFB.
12 Du är välkommen att ringa vårt kundcenter så att du kan få
13 ett svar gällande era specifika omständigheter på 0771-524
14 524. Med vänliga hälsningar Försäkringskassan Ulla

Adam frågar på raderna 2–3 om hans fru har rätt att ta ut föräldrapenning under en utlandsresa, vilket är en ja/nej-fråga som inbjuder till ett bekräftande svar. Till skillnad från exempel 1 undviker handläggaren ett ja/nej-svar och producerar i stället information som är villkorad (”om barnet är bosatt i Sverige”, rad 6, ”Om en förälder som är bosatt i Sverige lämnar landet”, rad 7). Handläggaren beskriver därmed i sitt svar generella regler om föräldrapenning snarare än att anpassa svaret utifrån Adams fråga och den presenterade informationen om familjens situation, vilket hade varit i enlighet med generella samtalsnormer (jfr Raymond, 2003). Vi kan även se hur handläggaren ramar in den villkorade information i regelorienterade uttryck genom att inte matcha Adams referenser till sin ”fru” (rad 1) utan i stället referera till den mer generella och könsneutrala termen ”En förälder” (rad 4, 7). I tillägg till avsakna-

den av ett ja/nej-svar visar därför den generellt designade informationen – och adresseringen – upp en lägre grad av personanpassning (Höglund & Flinkfeldt, 2024; Sacks & Schegloff, 1979; jfr Lipsky, 2010).

I verbal interaktion (jfr exempel 1) eller chattinteraktion, där det inte finns några begränsningar på hur många talturer som kan göras, skulle handläggaren i exempel 2 – i stället för att använda det villkorade ”om” – kunna fråga om Adams fru och barn är bosatta i Sverige och därefter ge en anpassad information. Den här möjligheten finns alltså inte i mejlinteraktionen med enbart en fråga och ett svar. En risk med att ge villkorad information i stället för att explicit svara på klienters frågor är att klienterna själva behöver applicera den regelorienterade informationen till sin egen situation, vilket kan leda till missförstånd eller att klienten inte känner att hen får hjälp eller blir lyssnad på. På motsvarande sätt kan dock ett direkt svar (t.ex. ett ja/nej-svar) bli fel och missleda klienten i de fall som det finns omständigheter som klienten inte upplyst handläggaren om men som kan påverka ärendet.

Till skillnad från mejlinteraktionen finns det i Facebookinteraktionen en teknisk möjlighet att – likt telefonsamtalen – ställa ett obegränsat antal frågor. Trots denna möjlighet tenderar dock handläggare på Facebook-sidan att inte ställa den sortens frågor som möjliggör personanpassad information. Nästa exempel illustrerar detta. My ställer här en ja/nej-fråga om hon kan ”vabba”³ när hennes man har jour:

Exempel 3 (Facebook137)

01 My Hejsan, kan jag vabba om jag jobbar kväll då min man jobbar
02 som deltidstrandman och har jour dygnet runt..?

03 FK Hej My!
04 Om din man inte kan vabba för att han har jour, kan du
05 istället vabba och ange att han arbetar.
06 Hälsningar, Siv

07 My **Försäkringskassan | Förälder**⁴ okej va bra, man vet ju aldrig
08 om dom får larm och åka iväg
09 Tack för svar

Handläggaren svarar med information som är villkorad (”Om din man inte kan vabba”, rad 4). Informationen är dock samtidigt mottagaranpassad utifrån att hen

3 ”Vab” är kort för vård av barn, också kallad tillfällig föräldrapenning, och innebär att avstå arbete eller söka arbete för att ta hand om ett barn till följd av sjukdom.

4 ”Hyperlänk till Facebooksidan Försäkringskassan Förälder.”

matchar den tredjepartsreferens som My introducerade i sin fråga ("din man", rad 4) och den enklare referensen "han" (rad 4, 5) baserat på informationen om kön som My gett. Handläggaren adresserar också My som mottagare av svaret ("din", "du", rad 4). I Mys svar på rad 7–9 kan vi se att hon såväl accepterar ("okej va bra", rad 7) som visar för handläggaren att svaret är tillräckligt ("Tack för svar", rad 9). Detta visar hur villkorad information inte behöver vara problematisk, men till skillnad från Facebookinteraktionen innebär den tekniska begränsningen av trådad interaktion i mejlinteraktionen att sådan bekräftelse inte kan ges.

Den trådade interaktionen i Facebookmaterialet visar att en avsaknad av ja/nej-svar kan skapa problem när handläggare inte förhåller sig tydligt till frågan. I exempel 4 undrar Hanna om hon får "vabba" vid ett kommande besök på barn-och ungdomspsykiatri (BUP) med sin sjuttonårige son som har en neuropsykiatrisk funktionsnedsättning och omfattas av lagen (SFS 1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS):

Exempel 4a (Facebook486)

01 Hanna Hej. Jag har en son på 17år och npf (har Lss.)
 02 Jag får lov att vabba. Men får jag lov att vabba
 03 då vi har besök på bup när vi ska träffa
 04 sjuksköterskan. Då de vill ha med oss föräldrar??

05 FK Hej Hanna!
 06 Om ditt barn har fyllt 16 år och omfattas av LSS
 07 har du rätt att ansöka om ersättning om du behöver
 08 avstå från arbete vid barnets sjukdom eller smitta.
 09 Hälsningar, Carol

Hanna beskriver inledningsvis sonens omständigheter och konstaterar att givet dem får hon använda vab för honom. Hon visar på så sätt upp kunskap som hon redan har om hur tillfällig föräldrapenning fungerar och ger handläggare nödvändig information för att kunna besvara ja/nej-frågan på rad 2–3 ("får jag lov att vabba då vi har besök på bup").

Det förväntade svaret från handläggaren är alltså ett ja eller nej, som tydligt ger svar på vad som gäller i den specifika situationen (jfr Raymond, 2003). Handläggarens svar – att det finns en rätt – lyfter dock fram två premisser för den rätten ("Om ditt barn har fyllt 16 år och omfattas av LSS", rad 6, och "om du behöver avstå från arbete vid barnets sjukdom eller smitta", rad 7–8). Informationen som ges är således villkorad och har en hypotetisk inramning. Svaret matchar på så sätt inte frågans ja/nej-utformning (jfr Raymond, 2003). Det bekräftar i allt väsentligt också den kunskap som Hanna redan visat upp och som finns att läsa på webbsidan, och det är därmed

inte uppenbart att det faktiskt besvarar den mer specifika frågan huruvida ett BUP-besök räknas in i kategorin "barnets sjukdom". Detta tolkningsarbete måste Hanna själv göra. Vi kan också se att handläggaren inte anpassar svarets innehåll till informationen att Hannas son är 17 år ("Om ditt barn har fyllt 16", rad 6 – vilket skiljer sig från alternativa formuleringar såsom "Eftersom ditt barn..."). Handläggarens svar kan därmed ses ha en låg grad av mottagaranpassning både sett till hur svaret matchar frågans design och hur svaret är anpassat till den information som Hanna har gjort tillgänglig (Sacks m.fl., 1974; jfr Lipsky, 2010).

Eftersom trådad interaktion är möjlig i Facebookinteraktionen kan Hanna ställa en ny ja/nej-fråga som begär ett klagörande (rad 10):

Exempel 4b (Facebook486)

10 Hanna Alltså är svaret Nej??

11 Hanna Iom hälsokontroll uppföljning av medicinen mm.

Hanna behandlar här avsaknaden av ett tydligt ja eller nej på sin fråga som problematisk (jfr Raymond, 2003). Hon gör en så kallad *understanding check* (dvs. kontrollerar om något har förståtts korrekt eller inte) och initierar på så sätt reparation, det vill säga inbjuder till att handläggaren ska rätta till oklarheterna i svaret (jfr Heritage, 1984). Frågan inbjuder till bekräftelse att svaret ska tolkas som ett "nej" – det vill säga att rätt till vad inte finns i hennes situation. Hon lägger även till information (rad 11) om syftet med besöket, och behandlar på så sätt detta som relevant för att handläggaren ska kunna besvara frågan med ett ja eller nej. Inte heller nu ger handläggaren ett prefererat svar:

Exempel 4c (Facebook486)




12 FK Hej Hanna,
13 Generellt har kan man få ersättning för VAB när barnet fyllt
14 16 år och omfattas av LSS vid barnets sjukdom eller smitta.
15 En bedömning av om föräldern behöver avstå från arbete måste
16 dock göras i varje enskilt fall. Ett exempel på en situation
17 när föräldern kan ha rätt till tillfällig föräldrapenning är
18 när barnet måste besöka en läkare på grund av sin nya sjukdom
19 eller försämrade grundtillstånd.
20 Du kan läsa mer om detta i vägledningen för tillfällig
21 föräldrapenning (ersättning för VAB), på sida 42:
22 ((länk utesluten))
23 Hälsningar, Monika

Hanna får här svar från en annan handläggare, vilket är vanligt på Facebook-sidan. Liksom tidigare ser vi inget tydligt ja/nej-svar utan i stället en generell beskrivning av regeln (rad 13–16). Handläggaren presenterar även ett scenario som exemplifierar de generella reglerna (rad 16–19) på liknande sätt som i telefonsamtalet i exempel 1, men frågar inte om situationen överensstämmer med Hannas. Därmed orienterar sig handläggaren – likt den första handläggaren i Exempel 4b – inte specifikt till just Hannas situation utan ger en generell, regelorienterad information som riktar sig till vem som helst.

Det här kan ses som ett exempel på hur Försäkringskassans handläggare gör ett pedagogiskt arbete i relation till andra som besöker Facebook-sidan och som kan ha liknande frågor. Det visar vikten av att se till den interaktionella kontexten, då digital interaktion som är öppet tillgänglig också kan ha en ”osynlig” publik som överhör interaktionen (jfr Goffman, 1981) men även flera mottagare, vilket gör att mottagaranpassning behöver ses i ljuset av huruvida det finns en eller potentiellt flera mottagare av ett skriftligt meddelande (Meredith m.fl., 2021). Att ge generella svar kan därigenom förstås som logiskt eftersom det är ett sätt att utföra den institutionella uppgiften att informera en bredare publik. Avslutningsvis hänvisas Hanna med hjälp av en länk till Försäkringskassans webbplats (rad 20–22). På så sätt tillgängliggör handläggaren ytterligare information och erbjuder därigenom Hanna och andra läsare en ytterligare informationskälla. Detta är ett vanligt sätt att avsluta digitala, textbaserade interaktioner (jfr Stommel m.fl., 2017).

I de efterföljande kommentarerna tar tråden en annan vändning i och med att Hanna och en annan privatperson börjar interagera:

Exempel 4d (Facebook486)

- 24 Hanna 
- 25 ((1 gillamarkering av Ida))
- 26 Ida *Hanna*, solklart svar 
- 27 ((1 gillamarkering av Hanna))
- 28 Ida *Hanna*, precis. ”Kan ha rätt till...”. Generella svar
- 29 hjälper föga.
- 30 Hanna Vid enskilda fall 
- 31 ((1 gillamarkering av Ida))

Hanna svarar handläggaren med emojis som uttrycker tveksamhet eller svårigheter att förstå (rad 24). Vi kan därefter se hur Ida ger en ironisk bedömning av handläggarens förklaring ("solklart svar", rad 26) kombinerat med emojis som uttrycker en negativ hållning gentemot förklaringen och stöd till Hanna. I nästa inlägg citerar Ida handläggaren, "Kan ha rätt till...", vilket pekar ut den generella hållningen i handläggarens svar som problematisk. Detta görs sedan explicit med ståndpunkten "Generella svar hjälper föga" (rad 28–29), vilket sätter fingret på det problematiska i hur föräldrars frågor om regler besvaras på sätt som inte tydligt förhåller sig till den specifika situation det gäller. Idas involvering i interaktionen kan ses som ett exempel på så kallat *byplay* (jfr Goffman, 1981), vilket utifrån Goodwins (1990) tolkning av begreppet handlar om hur en person som överhört – eller snarare i det här fallet "översett" – interaktionen gör en kommentar som är underordnad huvudämnet i det pågående samtalet. Hanna stämmer in i Idas kritik genom att också citera från handläggarens svar ("Vid enskilda fall", rad 30) och markera sin ståndpunkt med en emoji. På så sätt pekar hon ut hur handläggarens svar inte är anpassat till det "enskilda fall" hon specifikt frågat om.

Trots att ingen ny fråga ställts svarar en tredje handläggare:

Exempel 4e (Facebook486)

32 FK Hej Hanna!
33 Här på Facebook kan vi bara svara på allmänna frågor om
34 föräldraförsäkringen. Men jag ska försöka göra ett
35 förtydligande om vad som gäller när barnet har fyllt 16 år:
36 Om barnet har fyllt 16 år men inte 21 år kan man få
37 ersättning för VAB om barnets grundsjukdom förvärras eller om
38 barnet blir akut sjukt i en annan sjukdom.
39 Man kan inte få ersättning för VAB om man redan får
40 vårdbidrag eller omvårdnadsbidrag för det behovet av tillsyn
41 och vård eller om barnets ordinarie vårdare är sjuk eller
42 smittat.
43 Så utifrån det du skriver att ni ska på hälsokontroll så
44 finns inte rätten till VAB för den anledningen.
45 Hälsningar, Rebecka
46 ((1 gillamarkering av Hanna))

Handläggaren orienterar sig här mot Hannas och Idas klagomål genom att hon ger en förklaring till varför Hanna får otillräckliga svar – att det är en begränsning som har att göra med att interaktionen sker på Facebook, där Försäkringskassan bara kan "svara på allmänna frågor" (rad 33–34). Handläggaren orienterar sig genom detta även till

den institutionella uppgiften att besvara frågor som är av generell snarare än privat karaktär. Hon beskriver också ett hypotetiskt scenario (rad 36–42) som är mer detaljerat än i de tidigare svaren, vilket ramas in som svårt eller potentiellt otillräckligt ("jag ska försöka", rad 34–35). Därefter lyfter handläggaren explicit fram den information Hanna tidigare gjort tillgänglig och frångår den institutionella uppgiften att svara generellt genom att i stället ge ett explicit mottagaranpassat svar: "Så utifrån det du skriver" (rad 43) och bekräftar Hannas tidigare fråga (rad 10) att hon inte har rätt till vab för ett besök till BUP. Handläggaren orienterar sig därmed till det nödvändiga i att svara på ett övergripande sätt på Facebook, samtidigt som hon anpassar informationen om reglerna till Hannas situation – dock med förbehållet att svaret bygger på det Hanna skrivit. På så sätt öppnar handläggaren upp för möjligheten att det kan finnas omständigheter som Hanna inte tagit upp, som skulle kunna ge ett annat beslut om hon skulle lämna in en ansökan.

Exempel 4 är ett tydligt exempel på hur en tråd i Facebookinteraktionen kan se ut, där föräldrar och handläggare skriver växelvis på sätt som liknar telefonsamtalet i exempel 1, men där även andra deltagare kan komma in. Trots att det finns en teknisk möjlighet att ställa frågor om klientens omständigheter (till skillnad från i mejlinteraktionen) för att bättre kunna anpassa svaret gör handläggare som regel inte det. Handläggaren lyfter också fram den textuella arenans specificitet och hänvisar till andra kontaktvägar där mer personliga frågor kan ställas och mer mottagaranpassade svar kan ges (jfr Harris m. fl., 2012). Begränsningen att frågorna som besvaras på Facebook-sidan ska vara av mer generell karaktär kan motverka följdfrågor som efterfrågar personlig information och som kan möjliggöra mottagaranpassade svar, vilket är något som även kan förekomma i interaktionella kontexter som telefonsamtal (jfr Antaki & Bloch, 2020).

Avslutande diskussion

Studien har undersökt möjligheter och begränsningar som digitala, textbaserade arenor ger och vilka observerbara funktioner de i och med detta fyller för klientrelationer. Analysen har fokuserat på hur handläggare i svar på klientfrågor via mejl och på Facebook hanterar responsivitet med avseende på mottagaranpassning, vilket illustrerar hur digitalt servicearbete i form av information till samhällsmedlemmar utförs i den svenska välfärdsstaten. Analysen visar att handläggare tenderar att inte personanpassa information, bland annat genom att de undviker att svara med explicita ja/nej-svar på frågor som inbjuder ett ja eller nej. Det faktum att klienter i många fall söker svar på specifika frågor som rör deras unika situation gör att mönstren i hur handläggare svarar kan ses som problematiska eftersom det är oklart om de svar som ges faktiskt svarar mot den information som efterfrågas. Vi kan vidare konsta-

tera att svaren skiljer sig från hur handläggare muntligt svarar på liknande frågor i telefonsamtal, och att de avviker från de övergripande samtalsnormer för frågor och svar som identifierats i muntlig interaktion (jfr Raymond, 2003), vilket kan signalera motstånd och formalitet (jfr Höglund & Flinkfeldt, 2024). Det är dock möjligt att samtalsnormerna, med avseende på preferens för frågor och svar, ser olika ut i textmedierad interaktion på Internet och i telefonsamtal, vilket är en viktig fråga för vidare forskning.

En relaterad aspekt är i vilken mån sättet att interagera med klienter har med den tekniska utformningen att göra. De textuella arenornas särdrag blir här centrala att förstå i relation till hur deltagarna hanterar dem, till exempel med avseende på trådad eller inte trådad interaktion, möjligheten att vara anonym etcetera. Det går dock inte att på förhand säga att tekniska begränsningar är ett problem utan det visar sig i hur samtalsdeltagarna hanterar och orienterar sig mot den tekniska designen (Meredith, 2016). Tillämpningen av samtalsanalys kan här bidra till att få syn på specifika mönster för inte bara enskilda textuella arenor utan också institutionella sammanhang som inte alltid synliggörs vid till exempel intervjuer eller enkäter. I de mejl som undersökts fanns en teknisk begränsning av klienternas möjlighet att ställa följdfrågor, vilket innebar att eventuella oklarheter i svaren inte kunde redas ut av deltagarna. Denna begränsning gjorde också att handläggare inte kunde ställa specificerande frågor för att möjliggöra mer personanpassade svar. I stället redogjorde de för vilka antaganden de svarade utifrån och gav på så sätt klienterna möjlighet att själva bedöma om informationen var relevant för dem. Dessa strategier fanns dock även i Facebookinteraktionen, trots att trådad interaktion var tekniskt möjlig där. Handläggarnas sätt att svara på skriftliga frågor i digitala kanaler kan därmed inte enbart ses som ett resultat av tekniska begränsningar.

Ett hinder i både mejlinteraktionen och Facebookinteraktionen är att handläggarna av etiska skäl inte kan efterfråga sådan personlig information som skulle möjliggöra större personanpassning, vilket belyser den interaktionella kontextens betydelse för hur välfärdsarbetet utförs (jfr Giles m. fl., 2015). Det har bland annat att göra med förekomsten av personuppgifter och att detaljer om klienternas liv kan bli tillgängliga för andra när sådan information skickas till eller från myndigheten. Undvikandet av explicita ja/nej-svar kan därför ses som i linje med handläggarnas mandat att enbart ge generella svar i de digitala kanalerna. Det är också möjligt att handläggarnas sätt att formulera sig speglar överväganden kring den digitala interaktionens transparens och permanens, då forskning har visat att handläggare i välfärdsorganisationer, som till exempel den norska arbets- och välfärdsförvaltningen (NAV), upplever att de behöver vara försiktiga med vad de skriver till klienter eftersom meddelandena finns kvar och kan återopas i andra sammanhang (Breit m. fl., 2021).

Kontexten är vidare viktig på så sätt att den undersökta interaktionen utgörs av

informationsutbyte i ett institutionellt sammanhang där handläggaren inte ska ge personligt anpassade råd, och hanterar avsaknaden av det mandatet genom att ge villkorad, generell och regelorienterad information (jfr Antaki & Bloch, 2020). Det här skiljer sig från exempelvis digital rådgivning med unga, där forskning har pekat på hur mottagaranpassning kan göras genom att matcha klienternas problembeskrivningar och de medlemskategorier som klienterna gör relevanta (Cromdal m.fl., 2018) men även vid självmordspreventionshjälplinjer där volontärer i chattinteraktion visar upp ett klientfokus genom att dela med sig av generellt hållna, självutlämnande berättelser som bygger på information klienten har gjort tillgänglig om sig själv (Iversen, 2023). Studiens resultat är därmed inte direkt överförbara till andra kontexter och det finns ett tydligt behov av vidare forskning om hur institutionell, digital interaktion i olika sammanhang faktiskt fungerar.

Det är viktigt att notera att vi i den här studien inte utvärderar eller kritiserar de enskilda handläggarna utan i stället studerar övergripande interaktionella mönster som visar hur handläggarna orienterar sig till såväl samtalsnormer som institutionella normer. En sådan ansats överensstämmer därmed med annan forskning om frontlinjearbete som poängterar vikten av att se gräsrotsbyråkraters ageranden i ljuset av hur de påverkas av den specifika institutionen och utifrån ett synsätt att de gör vad de kan utifrån de institutionella förutsättningarna (Brodkin, 2008).

Sammanfattningsvis kan konstateras att kravet att hålla sig till generell information i de digitala kanalerna inte riktigt svarar mot den information som klienter i allmänhet söker där, vilket gör att nyttan för den enskilda klienten kan ifrågasättas på en mer övergripande nivå än den interaktionella. De standardiserade och opersonliga svaren från handläggare väcker i sin tur frågan om hur långt steget till att använda chattbotar för att besvara klientfrågor faktiskt skulle vara, och om klienter i just de här digitala kanalerna skulle uppleva någon större skillnad jämfört med den för organisationen resurskrävande interaktionen med fysiska handläggare. Frågan blir därför vad den här typen av interaktion tillför om inte klienter fullt ut får svar på sina frågor, och den generellt hållna information som ges liknar sådana formuleringar som redan går att läsa på organisationens hemsida. Även om den generella informationen kan ha relevans på sociala medier eftersom det finns en pedagogisk poäng med att tillgängliggöra information till den läsande – men ofta osynliga – publiken (jfr Goffman, 1981; Meredith m.fl., 2021), synliggör analysen hur klienter behandlar sådan generell information som otillräcklig. Studien väcker därmed frågor om olika kanalers lämplighet för interaktion mellan välfärdsinstitutioner och klienter.

Referenser

- Antaki, C. & Bloch, S. (2020) Advising without personalising: how a helpline may satisfy callers without giving medical advice beyond its remit. *Sociology of Health & Illness*, 42(5): 1202–1219. doi: 10.1111/1467-9566.13088
- Bartels, K.P.R. (2013) Public encounters: the history and future of face-to-face contact between public professionals and citizens. *Public Administration*, 91(2): 469–483. doi: 10.1111/j.1467-9299.2012.02101.x
- Bovens, M. & Zouridis, S. (2002) From street-level to system-level bureaucracies: how information and communication technology is transforming administrative discretion and constitutional control. *Public Administration Review*, 62(2): 174–184. doi:10.1111/0033-3352.00168
- Breit, E., Egeland, C., Løberg, I.B. & Røhnebæk, M.T. (2021) Digital coping: how frontline workers cope with digital service encounters. *Social Policy & Administration*, 55(5): 833–847. doi: 10.1111/spol.12664
- Caswell, D. (2020) Talking policy into being: how street-level bureaucrats and vulnerable unemployed talk about labor market participation. *European Policy Analysis*, 6(1): 23–37. doi: 10.1002/epa2.1071
- Di Rosa, R.T., Musso, G., Dellavalle, M. & Gucciardo, G. (2018) Social work online: a recognition of experiences and practices in Italy. *European Journal of Social Work*, 21(6): 889–901. doi: 10.1080/13691457.2018.1469473
- Flinkfeldt, M., Iversen, C., Jørgensen, S.E., Monteiro, D. & Wilkins, D. (2022) Conversation analysis in social work research: a scoping review. *Qualitative Social Work*, 21(6): 1011–1042. doi: 10.1177/14733250221124215
- Fukink, R. & Hermanns, J. (2009) Counseling children at a helpline: chatting or calling? *Journal of Community Psychology*, 37(8): 939–948. doi: 10.1002/jcop.20340
- Garrett, P.M. (2005) Social work's "electronic turn": notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families. *Critical Social Policy*, 25(4): 529–553. doi: 10.1177/0261018305057044
- Giles, D., Stommel, W., Paulus, T., Lester, J. & Reed, D. (2015) Microanalysis of online data: the methodological development of "digital CA". *Discourse, Context & Media*, 7: 45–51. doi: 10.1016/j.dcm.2014.12.002
- Hasenfeld, Y. (1983) *Human service organizations*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Heritage, J. & Clayman, S. (2010) *Talk in action: interactions, identities, and institutions*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Höglund, F. & Flinkfeldt, M. (2022) Ett inkluderande språk: kön och sexualitet i svar på klienters e-postfrågor. I: I. Iversen. & M. Flinkfeldt (red.) *Samtal i socialt arbete: ett samtalsanalytiskt perspektiv* (s. 83–96). Malmö: Gleerups.
- Höglund, F. & Flinkfeldt, M. (2023) The practical realization of the feminist welfare state: equal sharing and gender equality in institutional interaction about parental leave in Sweden. *Feminism & Psychology*, 1–19. doi: 10.1177/09593535231217135
- Höglund, F. & Flinkfeldt, M. (2024) De-gendering parents: gender inclusion and standardised language in screen-level bureaucracy. *International Journal of Social Welfare*, 33(1): 188–201. doi: 10.1111/ijsw.12597
- Iversen, C. & Flinkfeldt, M. (red.) (2022) *Samtal i socialt arbete: ett samtalsanalytiskt perspektiv*. Malmö: Gleerups.
- Jefferson, G. (2004) Glossary of transcript symbols with an introduction. I: G.H. Lerner (red.) *Conver-*

- sation analysis: studies from the first generation* (s. 13–31). Amsterdam: John Benjamins Publishing.
- Lindsten, P.O. (2023) ”Den här tekniken har anammats på en vecka – överallt globalt”. *Dagens Industri*, 14 mars. Hämtat från [https://www.di.se/nyheter/den-har-tekniken-har-anammats-pa-en-vecka-overallt-globalt/].
- Lipsky, M. (2010) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Løberg, I.B. & Egeland, C. (2023) ”You get a completely different feeling”: an empirical exploration of emotions and their functions in digital frontline work. *European Journal of Social Work*, 26(1): 108–120. doi: 10.1080/13691457.2021.2016650.
- Meredith, J. (2016) Using conversation analysis and discursive psychology to analyse online data. I: D. Silverman (red.) *Qualitative research* (s. 261–276). London: SAGE.
- Milles, K. (2011) Feminist language planning in Sweden. *Current Issues in Language Planning*, 12(1): 21–33. doi: 10.1080/14664208.2011.541388.
- Mondada, L. (2013) The conversation analytic approach to data collection. I: J. Sidnell. & T. Stivers (red.) *Handbook of conversation analysis* (s. 32–56). Chichester: Blackwell-Wiley.
- Raymond, G. (2003) Grammar and social organization: yes/no interrogatives and the structure of responding. *American Sociological Review*, 68(6): 939–967. doi: 10.2307/1519752
- Riksrevisionen (2023) *Digitala tjänster till privatpersoner: stora utvecklingsmöjligheter för statliga myndigheter*. RiR 2023:6. Stockholm: Riksrevisionen. Hämtat från [https://www.riksrevisionen.se/download/18.1a05284c18705c2c0d82b763/1679914467060/RiR_2023_6_rapport.pdf].
- Ryan, D. & Garrett, P.M. (2018) Social work ”logged on”: contemporary dilemmas in an evolving ”technohabitat”. *European Journal of Social Work*, 21(1): 32–44. doi: 10.1080/13691457.2016.1278520
- Sacks, H. (1992) *Lectures on conversation*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Sacks, H. & Schegloff, E.A. (1979) Two preferences in the organization of reference to persons in conversation and their interaction. I: G. Psathas (red.) *Everyday language: studies in ethnomethodology* (s. 15–21). New York: Irvington Publishers.
- Sacks, H., Schegloff, E.A. & Jefferson, G. (1974) A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4): 696–735. doi: 10.2307/412243
- Scaramuzzino, G. & Hjärpe, T. (2021) *E-socialt arbete inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg: en systematisk litteraturoversikt*. Stockholm: Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd. Hämtat från [https://forte.se/wp-content/uploads/2021/11/rapport-e-socialt-arbete-inom-socialtjänstens-individ-och-familjeomsorg.pdf].
- Schellenberg Strømhaug, L.B. & Halvorsen, K. (2023) Ambivalence in digital social work: giving advice about welfare-to-work programmes to unemployed clients. *Nordic Social Work Research*, 1–14. doi: 10.1080/2156857X.2023.2218391
- SFS 1993:387. *Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade*.
- SOU 2014:13. *En digital agenda i människans tjänst: en ljusnande framtid kan bli vår*.
- SOU 2015:66. *En förvaltning som håller ihop*.
- Statskontoret (2010) *Centralisering och specialisering inom svensk statsförvaltning*. Stockholm: Statskontoret. Hämtat från [https://www.statskontoret.se/siteassets/publikationer/om-offentlig-sektor-1-11/om-offentlig-sektor-7.pdf].
- Stivers, T., Enfield, N.J. & Levinson, S.C. (2007) Person reference in interaction. I: N.J. Enfield. & T. Stivers (red.) *Person reference in interaction: linguistic, cultural, and social perspectives* (s. 1–20). Cambridge: Cambridge University Press.

- Stokoe, E. (2010) Gender, conversation analysis, and the anatomy of membership categorization practices. *Social and Personality Psychology Compass*, 4(7): 428–438. doi: 10.1111/j.1751-9004.2010.00261.x
- Stommel, W., Paulus, T.M. & Atkins, D.P. (2017) "Here's the link": hyperlinking in service-focused chat interaction. *Journal of Pragmatics*, 115: 56–67. doi: 10.1016/j.pragma.2017.02.009
- Thell, N. (2022a) Socialrådgivning på nätet. I: A. Angelin. & T. Hjort (red.) *Socialt arbete i förändring: utmaningar och villkor inom utbildning, forskning och praktik* (s. 257–276). Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Thell, N. (2022b) "Do I understand you right then?": (re)formulations of users' initial problem descriptions in social services' online chat. *Qualitative Social Work*, 21(6): 1167–1184. doi: 10.1177/14733250221124208
- Thunman, E., Ekström, M. & Bruhn, A. (2020) Dealing with questions of responsiveness in a low-discretion context: offers of assistance in standardized public service encounters. *Administration & Society*, 52(9): 1333–1361. doi:10.1177/0095399720907807.
- Waring, Z.H., Reddington, E., Yu, D. & Clemente, I. (2018) Going general: responding to yes–no questions in informational webinars for prospective grant applicants. *Discourse & Communication*, 12(3): 307–327. doi: 10.1177/1750481318757762
- Zhu, H. & Andersen, S.T. (2022) Digital competence in social work practice and education: experiences from Norway. *Nordic Social Work Research*, 12(5): 823–838. doi: 10.1080/2156857X.2021.1899967