

Svensson, L (2022) *Digitalisering i socialt arbete: socialtjänstens utmaningar och möjligheter*. Malmö: Gleerups.

Digital materialitet i socialt arbete

Det sociala arbetet är på många sätt kopplat till en materiell verklighet. Socialarbetaren sitter vid ett skrivbord, har ofta en dator framför sig under arbetsdagen, i närheten finns kanske en mobiltelefon. Men det är inte bara att socialarbetaren omger sig med olika föremål, en viktig del i arbetet är också att producera materialitet. Det kan till exempel vara dokument som produceras i datorn, skrivs ut, hamnar i en pärm eller kanske lämnas över för att skrivas under av en politiker. Dokument som ibland kan manifesteras de beslut och insatser som ska göras. Också utanför kontoret kan materialiteten ha en betydelse för arbetet, som till exempel vid hembesök. Här blir tingen en viktig faktor i uppfattningen av klienten. Under senare år har digitaliseringen av samhället kommit att också införa nya ting i socialarbetarens arbetsvardag. Det är därför centralt att fråga sig vad som händer när socialarbetarens materialitet förändras, upplöses eller tar nya former som en effekt av digitaliseringen.

Denna materialitet glöms ibland bort i forskningen om det sociala arbetet. När förändringarna är så påtagliga som de är med digitaliseringen kan det därför vara centralt att fråga sig hur materialiteten kan förstås. Rasmus Hoffmann Birk gör detta och han tar också argumentet ett steg längre och poängterar att de sociala problem som socialarbetaren arbetar med behöver förstås utifrån materiella aspekter (Birk, 2017). Hans resonemang utgår bland annat från att sociala problem främst betraktas som språkliga, men att vi också behöver förstå sammanflätningen mellan människor och föremål för att förstå de sociala problemen. Alla "grejer" vi omger oss med blir på detta sätt en möjlig ingång för att förstå människors sociala och personliga liv (jfr Miller, 2010). Perspektivet kan användas för att rikta blicken mot sociala problem, men det är också ett perspektiv som kan tydliggöra vilka utmaningar och möjligheter som finns i socialtjänstens arbete. Birk beskriver det som socialarbetarens kroppsliga rörelser mellan olika materiella miljöer, som t.ex. promenaden mellan olika mötesrum. Ett sådant teoretiskt perspektiv blir mycket centralt om vi önskar förstå digitaliseringens förändring av socialarbetarens arbetsvardag.

I Lupita Svenssons bok *Digitalisering i socialt arbete: socialtjänstens utmaningar och möjligheter* är fokus på att ge en bild av denna förändring. I boken synliggörs på vilka sätt den pågående digitaliseringen påverkar och förändrar socialtjänstens arbete. Svensson skriver att "[s]yftet med den här boken är att ge en allmän och kortfattad introduktion till hur socialtjänstens verksamheter möter digital teknik, i alla dess former" (s. 11). På det sättet är det en bok som tar fasta på hur professionen förändras och tar till sig ny teknologi. Vad boken inte berör är hur dagens pågående digitalise-

ring skapar eller förstärker sociala problem i samhället. I stället är fokus på hur digitaliseringen påverkar socialtjänsten och inte minst den utredande myndighetsutövande verksamheten. Centralt för boken är också att diskutera digitaliseringens påverkan på sikt och vilka risker och möjligheter som kan finnas.

Första kapitlet behandlar det sociala arbetets professionella utveckling och på vilka sätt professionen hanterar förändrade villkor i arbetet över tid. Med ett sådant perspektiv är det centralt att se att digital teknologi inte är något nytt utan har pågått sedan 1970-talet. Svensson skriver om det som brukar benämnas som den första digitaliseringsvågen i slutet av 1970-talet och införandet av bland annat utvärderingssystem. Den andra digitaliseringsvågen brukar kopplas till att internet blev allt tillgängligare i början av 1990-talet och den teknikutveckling som därefter följde. Arbetslivet kom genom denna utveckling att drastiskt förändras med möjligheterna att till exempel använda mobiltelefon och ha bärbar dator. Nu fick också medborgaren möjligheter till nya kommunikationsformer och kunde enkelt hitta information om socialtjänsten på internet eller kommunicera via sms. I dag är vi inne i det som brukar benämnas som den tredje digitaliseringsvågen, där teknologier som artificiell intelligens, digitaliserat automatiserat beslutsstöd och sakernas internet ses som centrala för hur professionen förändras. En viktig term för att förstå denna utveckling är automatisering och hur digitala lösningar tar över processer i olika beslutsteg. Ett sådant exempel som tas upp i boken är när Trelleborgs kommun införde en robot i handlägningsprocessen av försörjningsstöd i mitten av 2010-talet. Genom den utvecklingen luckras också professionens gränser upp och arbetsuppgifter och kompetenser omdefinieras. Tekniken inte bara avlastar tjänstemannen från manuella moment, utan skapar också en ny relation till medborgaren. En central frågeställning i denna utveckling är juridikens förändrade roll och vad socialtjänsten får och inte får göra med hjälp av den digitala teknologin.

Kapitel 2 i boken lyfter upp myndighetsutövningen och hur de socialarbetare som beslutar eller beställer påverkas av digitaliseringen. Den första delen av kapitlet berör förutsättningarna för myndighetsutövningen i form av fördelningen av offentliga skattemedel och att behovsbedömningen ska vara individuell. Här diskuterar Svensson de farhågor som finns när behovsbedömningar automatiseras, men lyfter också fram forskning som synliggör fördelarna med en sådan automatisering. Ett sådant exempel är att automatiseringen inte bara tar över manuella arbetsuppgifter utan också frigör tid till mer kvalificerade arbetsuppgifter. Svensson poängterar att "[e]tt återkommande tema som väcker rädsla och osäkerhet verkar vara att den digitala tekniken utmanar vår traditionella bild av ett möte och hur relationer skapas mellan individer. Det är ju också kärnan i det sociala arbetet" (s. 41). Teknologier kan på detta sätt betraktas som förändringsobjekt som gör att det sociala arbetet är i ständig rörelse. Arbetet tar nya former och tidigare arbetsuppgifter upplöses till

förmån för andra. En viktig fråga att ställa sig är vad som händer när tidigare arbetsformer konvergerar in i nya digitaliserade former? Konvergeringsbegreppet används inte av Svensson, men teorin skulle kunna fördjupa förståelsen för utvecklingen som beskrivs i boken (jfr Hansson, 2017).

Frågan om arbetsformer diskuteras i den andra delen av kapitlet med fokus på den digitala arbetsmiljön. Svensson gör en intressant reflektion om att tidigare diskussioner fokuserade på den fysiska arbetsmiljön och hur socialarbetaren till exempel satt framför en datorskärm större delen av dagen. I dag har den digitala arbetsvardagen normaliserats och vi reflekterar inte alltid över de arbetsmiljörisker som skapas när t.ex. nya datorprogram skapar otydlighet i arbetet. Svensson lyfter här speciellt fram den psykosociala arbetsmiljön och hur ny teknologi kan skapa en minskad känsla av egenkontroll, men också hur teknologin möjliggör hemarbete som riskerar suddas ut gränserna mellan arbetsliv och privatliv. Hon poängterar att "[d]et som tydligast framträder är att en stor del av den digitala tekniken som i dag används av socialtjänsten inte är användarutvecklad eller användarstyrd" (s. 47).

Avslutande delen i kapitel 2 tar upp myndighetsutövning och digitala interventioner, alltså hur den digitala teknologin blir en del av det sociala arbetet. Här diskuteras mer handgripliga förändringar i det vardagliga arbetet. Ett sådant exempel är hur det professionella fysiska mötet förändras och hur datorskärmen riskerar att skapa ett avstånd till de klienter man möter online. En central diskussion rör också vilka dolda värderingar som riskerar följa med i utformningen av algoritmer för till exempel automatiserade handläggningsprocesser. Svensson skriver att "algoritmer kan vara både diskriminerande och repressiva om inte utvecklandet av dem sker i relation till systematiskt utvärderande och beforskande" (s. 55). Ett sådant beforskande skulle vinna på, vill jag mena, ett större fokus på de materiella aspekterna av den digitala teknologin – att helt enkelt ta både sociala och materiella relationer på allvar (jfr De Landa, 2016).

Medan kapitel 2 fokuserar på de som beslutar och beställer, så fokuserar kapitel 3 på den andra delen av socialtjänsten, nämligen behandlingen och de som utför beställningarna. Svensson poängterar att det finns två spår. Det första handlar om hur verksamhetens styrmedel digitaliseras i allt större utsträckning, och det andra handlar om att insatserna i allt högre grad sker med hjälp av digital teknologi. Det senare benämns ofta som välfärdsteknik. Det första spåret presenterar hur digitaliseringen påverkar arbetsmiljön, men fördjupar sig också i hur digital teknologi kan användas för att göra arbetet synligt och mätbart. Så kan digital loggning av olika arbetsuppgifter skapa ett underlag som inte bara gör arbetet mätbart utan möjliggör också en styrning av verksamheten utifrån dessa värden. Detta ökade behov av att mäta skulle kunna få ta mer plats i boken eftersom det också säger något om hur socialtjänsten som en kunskapsbaserad verksamhet håller på att förändras. Alltså hur implementeringen av de digitala programmen och produkterna som möjliggör mätningarna

också sammanflätas med vår egen tids önskan om att kunna samla in stora datamängder med förhoppningar om att styra verksamheter (jfr Hansson 2020).

Den andra delen av kapitlet behandlar utförare och digitala interventioner. Här kan det finnas olika former av välfärdsteknik. Det kan handla om att den digitala tekniken kan ersätta människor, som till exempel övervakningskameror, men det kan också vara sådan digital teknologi som ger brukaren en högre kvalitet. Svensson poängterar att det inte alltid handlar om nya metoder, utan snarare att tidigare metoder har blivit digitala. Som tidigare diskuterades i recensionen kan man säga att äldre arbetsmetoder har konvergerat in i nya digitaliserade former. Ett sådant exempel är chattforum och Svensson skriver: "Chattforum används i allt större utsträckning och utmanar det traditionella sociala arbetet genom att erbjuda ett digitalt textbaserat möte" (s. 74). Samtalet har t. ex. kommit att konvergera in i mobiltelefonens chattfunktion, där det nu finns möjligheter att koppla andra teknologier till detta möte, som till exempel informationsfilmer på Youtube.

Boken avslutas med ett kapitel som blickar framåt och Svensson skriver om vilka risker som finns med den digitala utvecklingen, men också om betydelsen av att socialtjänsten får lov att vara delaktig i utvecklingen av de nya digitala produkterna. Att inte vara delaktig i utvecklingen riskerar det professionella handlingsutrymmet, både för den enskilde och för professionen som helhet. Det finns därför också ett stort kunskapsbehov för att fortsätta följa och utveckla kompetensen kring vad digitaliseringen av det sociala arbetet innebär. Här utgör Svenssons bok ett viktigt bidrag då den kort och koncist introducerar studenter och verksamma till en förståelse för digitaliseringens utmaningar och möjligheter.

Kristofer Hansson

Docent i etnologi och universitetslektor i socialt arbete vid Institutionen för socialt arbete, Malmö universitet.

Referenser

- Birk, R. (2017) The materiality and materials of social work: on socio-material theories and social work research. I: K. Høgsbro & I. Shaw (red.) *Social work and research in advanced welfare states*. London: Routledge.
- De Landa, M. (2016) *Assemblage theory*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Hansson, K. (2017) Det digitala arbetslivet: digitalisering av sjuksköterskeyrket. *Budkavlen: Tidskrift för etnologi och folkloristik*, 96, 10–23.
- Hansson, K. (2020) A number in circulation : HbA1c as standardized knowledge in diabetes care. I: K. Hansson & R. Irwin (red.) *Movement of knowledge: Medical humanities perspectives on medicine, science, and experience*. Lund: Nordic Academic Press.
- Miller, D. (2010) *Stuff*. Cambridge: Polity Press.