

Digitalt socialt arbete

Introduktionen av digital teknik i socialt arbete har beskrivits som full av motsättningar (Harris, 2021). Å ena sidan har förändringen av socialt arbete, visavi andra professioner, ibland beskrivits som långsam när det kommer till att acceptera och implementera ny teknik i sina praktiker och i sin verksamhet (López Peláez & Marcuello-Servós, 2018). Å andra sidan har andra beskrivit långsamheten som en befogad försiktighet i att introducera ny teknik i verksamheten (Bullock & Colvin, 2015) – inte minst när det kommer till frågor om etik och förmågan att skydda klienters integritet och anonymitet. Det råder inte heller någon konsensus om vilken terminologi som ska användas för att beskriva de nya teknologiska arbetssätt som används i socialt arbete. Exempel från forskningen är informations- och kommunikationsteknologi (IKT), e-socialt arbete, teknologiskt medierat socialt arbete och nätbaserat socialt arbete (Afrouz & Lucas, 2023).

Alla sociala problem som finns i "verkligheten" finns numera även på den digitala arenan, men ändrar där av olika skäl karaktär. Missbruk och sexuellt utnyttjande av olika slag är några sådana exempel. Medlen blir andra men det finns ingen anledning att tro att det personliga lidandet blir annorlunda (se även Daneback & Sorbring, 2016). Anonymiteten och frånvaron av föräldrars kontroll är exempelvis problem som förknippas med *grooming*, alltså sexuellt utnyttjande av barn och unga på nätet (Svedin m.fl., 2021). Digitala sexuella trakasserier, *sexting*, är ett nytt fenomen bland många, men också digitalt sexuellt våld, eller *sextortion* (*sexual extortion*) – hot om att visa upp bilder eller filmer av sexuell karaktär som skickats i det privata (Sylwander, 2023). Uppdrag gransknings serie *Gambler* (sänd första gången 3 april 2024) visar också att unga som spelar olika nätspel samtidigt lockas av spelföretagen och olika influencers till att satsa pengar på casinolikhande spel. Spelarna riskerar därmed att utveckla spelmissbruk och bli skuldsatta redan i unga år.

Bidragen i temanumret utgör viktiga exempel på hur digitaliseringen påverkar det sociala arbetet i en svensk kontext och knyter an till den i dag rika internationella forskning som lyfter såväl förtjänster som problem förknippade med processen. Bidragen visar också i vilken långtgående utsträckning det sociala arbetets praktiker, arbetssätt och organisering i dag är medierade av teknologier (Cortis m.fl., 2021). De

visar också att användandet av nya teknologier inte blott utgör tillägg till existerande praktiker och arbetssätt, utan att de på ett fundamentalt vis omvandlar praktikerna (Byrne & Kirwan, 2019).

Detta blir tydligt i Hugo Stranz, Nora Germundsson, Klara Hussénus och Åke Bergmarks artikel som studerar och analyserar hur automatiserat beslutsstöd används i socialtjänsten med särskilt fokus på automatisering av ekonomiskt bistånd. Studien belyser och analyserar också i vilken grad användningen av automatiserat stöd påverkar utfallen av fattade beslut om ekonomiskt bistånd samt i vilken utsträckning utfallen av sådana beslut kan kopplas till klientspecifika faktorer.

I Lupita Svensson och Agneta Ranerups artikel är fokus i stället på hur digitaliseringen påverkar socialsekreterares handlingsutrymme och beslutsprocesser vid handläggning av ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten. I ljuset av ökande digitalisering och automatisering inom offentlig förvaltning utforskar studien den komplexa dynamiken mellan mänskliga och icke-mänskliga aktörer, som socialsekreterare, klienter och digitala system.

Att dagens sociala arbete är präglad av användning av digital teknik är inte minst en konsekvens av covid-19 (Afrouz & Lucas, 2023). Mishna m.fl. (2021) har beskrivit den snabba implementeringen av digital teknologi under pandemin som ett paradigmskifte i socialt arbete och som en situation där socialarbetare var tvungna att hitta nya kommunikationsvägar för att nå sina klienter. Under pandemin kom en mångfald digitala verktyg till användning, såväl på formella digitala plattformar som mer informella sociala medier.

I Kristofer Hansson och Charlotte C. Peterssons artikel beskrivs och analyseras hur kvinnojourer snabbt ställde om till att göra sig digitalt tillgängliga under covid-19-pandemin. Digitala plattformar i form av textmeddelanden i mobiltelefoner och chattgrupper på internet lanserades antingen som helt nya kommunikationsmöjligheter eller utökades snabbt. Denna förändring var ett svar för att möta det våld som riskerade eskalera i hemmen när en nära partner och den våldsutsatta tvingades spendera mer tid tillsammans.

Richard Gäddman Johansson och Kristina Engwall analyserar i sin text utmaningar och möjligheter relaterade till digitaliseringen av daglig verksamhet för vuxna med intellektuell funktionsnedsättning. Det skedde med hjälp av informations- och kommunikationsteknik – och aktualiserades av covid-19-pandemin då daglig verksamhet på distans prövades. En övergripande fråga som också behandlas i texten är huruvida erfarenheterna från pandemins digitala språng kan sägas ha främjat digital inkludering för dessa personer i enlighet med Funktionshinderkonventionen.

Digitaliseringen av funktionshinderområdet aktualiseras också i Cecilia Solis Lovekvist, Sara Högdin och Susanne Lindbergs artikel. Med utgångspunkt i personalens perspektiv undersöks erfarenheter av att införa ny välfärdsteknik i form av ett

digitalt verksamhetsstöd, vid namn Boet, som är utvecklat för personal och brukare inom funktionshinderområdets verksamheter. Avsikten är även att undersöka anställdas upplevelser av välfärdsteknikens inverkan på brukarnas möjlighet till delaktighet, självbestämmande och självständighet i egna insatser och aktiviteter.

Också i socionomprogrammen skapade pandemin stora och snabba förändringar i och med att undervisningen snabbt fick ställas om till att ske i digital form. Det mesta av undervisningen har förmodligen återgått till traditionell undervisning i dag, men en del digitala moment kan finnas kvar och utvecklas vidare. Maria Heintz bidrag i detta nummer är en *scoping review* över datorsimulerad färdighetsträning för socionomstudenter och visar på både för- och nackdelar med dessa digitala metoder. Ytterligare en ny aspekt av digitaliseringen i utbildningen är hotet att studenterna fuskas med AI i sina självständiga fördjupningsarbeten och hemtentor. Här finns en stor pedagogisk utmaning för rättssäkra examinationer i socionomprogrammen.

En fördel med digitaliseringen, som ofta lyfts fram i forskning, är en förhoppning om att tillgängligheten till det sociala arbetets tjänster ökar med införandet av ny kommunikationsteknologi (Nordesjö m.fl., 2021). Inte minst för personer med särskilda behov eller funktionshinder, eller för ungdomar som ofta sägs föredra medierad interaktion. Men tillgängligheten rör också teknikens förmåga att överskrida avstånd och fysiska rum – exempelvis kan digitaliseringen innebära att det sociala arbetet blir mer tillgängligt för personer som bor på landsbygden (Harris, 2021).

En annan fördel som lyfts är att det sociala arbetet blir mer flexibelt genom att olika kommunikationsformer kan användas i kommunikationen med klienter, inkluderat skriven interaktion, videosamtal, virtuella hembesök etc. (Owen, 2020). Till denna tekniskt medierade interaktion knyts också förhoppningar om att den kan medverka till att omvandla relationen mellan klient och socialsekreterare i en mindre hierarkisk och mer dialogisk riktning (Wiberg & Osvaldsson Cromdal, 2018). Tillika finns det indikationer på att klienter känner sig mer komfortabla att diskutera intima och personliga problem ”online” än i ansikte mot ansikte-interaktion (Mishna m.fl., 2015).

I samma anda analyserar och diskuterar Gunnel Östlund och Helena Blomberg i sin artikel graden av barns delaktighet och perspektiv i barnutredningar när en digital applikation har använts respektive inte använts. Studien bidrar med kunskap om huruvida en digital applikation anpassad till barns världar och uttryck utökar barns delaktighet i socialtjänstens utredningar samt hur barn positioneras i olika utredningstexter när en digital applikation används eller ej.

Frida Höglund och Marie Flinkfeldt undersöker i sin praktiktäta analys textbaserad interaktion mellan klienter och handläggare på Försäkringskassan med avseende på hur de tekniska arenorna i praktiken både möjliggör och begränsar interaktion och vilka funktioner interaktionen i och med detta fyller i klientrelationen.

Ytterligare en förhoppning med införandet av ny teknologi beskrivs i Anna Samén,

Marek Perlinski och Katarina Anderssons bidrag. Här analyserar de hur välfärdsteknik i äldreomsorgen kommit att betraktas som en möjlig lösning på de utmaningar framtidens äldreomsorg står inför när det kommer till personal- och kompetensförsörjning. Utifrån en undersökning av äldre vuxnas förväntningar på och inställning till välfärdsteknik belyses hur de korresponderar med politiska förhoppningar knutna till införandet av ny teknologi.

Sammanfattningsvis är vi mycket glada över att kunna presentera en sådan bredd av exempel på hur dagens sociala arbete medieras och omvandlas av digital teknik. Tekniken knyts i de dagliga verksamheterna till förhoppningar om lösningar på kompetens- och personalförsörjning, men artiklarna visar också hur teknik påverkar både handlingsutrymme och beslut i myndighetsutövning. Texterna utgör också exempel på förändringar för olika åldersgrupper och för andra kategorier av människor som kommer i kontakt med socialt arbete och social omsorg.

I specialnumret presenterar vi också två bokrecensioner. Först en antologi som Frida Höglund recenserat: *Analysing digital interaction* (Meredith, Giles & Stommel, 2021). Därefter annonserar Kristofer Hansson Lupita Svenssons bok *Digitalisering i socialt arbete: socialtjänstens utmaningar och möjligheter*. Numret avslutas också med två dikter. Först Helena Iacobaeus haiku om konsekvenserna av att hamna utanför myndighetssveriges digitalisering. Därefter Teodor Werelius betraktelse över digitalisering, rationalisering, minnen och existens.

Gästredaktionen

Niklas Westberg Tolentino, Pernilla Ouis och Karin Osvaldsson Cromdal

Referenser

- Afrouz, R. & Lucas, J. (2023) A systematic review of technology-mediated social work practice: benefits, uncertainties, and future directions. *Journal of Social Work*, 23(5): 953–974.
- Bullock, A.N. & Colvin, A.D. (2015) Communication technology integration into social work practice. *Advances in Social Work*, 16(1): 1–14.
- Byrne, J. & Kirwan, G. (2019) Relationship-based social work and electronic communication technologies: anticipation, adaptation and achievement. *Journal of Social Work Practice*, 33(2): 217–232.
- Cortis, N., Smyth, C., Valentine, K., Breckenridge, J. & Cullen, P. (2021) Adapting service delivery during COVID-19: experiences of domestic violence practitioners. *The British Journal of Social Work*, 51(5): 1779–1798.
- Daneback, K. & Sorbring, E. (red.) (2016) *Socialt arbete och internet: att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Stockholm: Liber.
- Harris, S. (2021) Australian social workers' understandings of technology in practice. *Australian Social Work*, 75(4): 420–432.
- López Peláez, A. & Marcuello-Servós, C. (2018) e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6): 801–803.
- Meredith, J., Giles, D. & Stommel, W. (red.) (2021) *Analysing digital interaction*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Mishna, F., Bogo, M. & Sawyer, J.-L. (2015) Cyber counseling: illuminating benefits and challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(2): 169–178.
- Mishna, F., Milne, E., Bogo, M. & Pereira, L.F. (2021) Responding to COVID-19: new trends in social workers' use of information and communication technology. *Clinical Social Work Journal*, 49(4): 484–494.
- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G. & Ulmestig, R. (2021) The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25(2): 303–315.
- Owen, N. (2020) Feasibility and acceptability of using telehealth for early intervention parent counseling. *Advances in Mental Health*, 18(1): 39–49.
- Svedin, C.G., Landberg, Å. & Jonsson, L. (2021) *Unga, sex och internet efter #metoo: om ungdomars sexualitet och utsatthet för sexuella övergrepp och sexuell exploatering i Sverige 2020/2021*. Stiftelsen Allmänna Barnhuset.
- Svensson, L. (2022) *Digitalisering i socialt arbete: socialtjänstens utmaningar och möjligheter*. Malmö: Gleerups.
- Sylwander, K.R. (2023) Ungas sexuella villkor i en digitaliserad värld. I: C. Holmström, A. de Cabo & P. Ouis (red.) *Perspektiv på sexualitet i socialt arbete*, s. 200–213. Stockholm: Liber.
- Wiberg, M. & Osvaldsson Cromdal, K. (2018) Socialt arbete i virtuella rum. I: M. Dahlstedt (red.) *Gränsöverskridande socialt arbete: teorier, tillämpningar, tolkningar*, s. 149–168. Malmö: Gleerups.