

SOCIAL VETENSKAPLIG TIDSKRIFT

Årgång 31 • Nummer 1 • 2024

TEMANUMMER: Digitalt socialt arbete

Förord – Digitalt socialt arbete

Niklas Westberg Tolentino, Pernilla Ouis & Karin Osvaldsson Cromdal 1–5

Automatisering av ekonomiskt bistånd – en studie av förutsättningar och utfall på klientnivå

Hugo Stranz, Nora Germundsson, Klara Hussénius & Åke Bergmark 7–27

Digital infrastruktur och socialtjänstens myndighetsutövning i Sverige – fallet ekonomiskt bistånd

Lupita Svensson & Agneta Ranerup 29–48

Digitala plattformar för att motverka våld i nära relationer – kvinnojourers digitalisering av sin verksamhet under covid-19-pandemin

Kristofer Hansson och Charlotte C. Petersson 49–67

Digital daglig verksamhet – utmaningar och möjligheter till digital inkludering för vuxna med intellektuell funktionsnedsättning

Richard Gäddman Johansson & Kristina Engwall 69–88

”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

Cecilia Solis Lovekvist, Sara Högdin & Susanne Lindberg 89–109

Socionomutbildning i en digital värld – datorbaserad simulering för färdighetsträning

Maria Heintz 111–132

”Det känns inte jättebra” – hur digital teknik kan främja barns berättelser i barnutredningar

Gunnel Östlund & Helena Blomberg 133–154

Att ge information i skriven interaktion – personanpassning i den digitala välfärdsstatens frontlinje

Frida Höglund & Marie Flinkfeldt 155–174

Äldre vuxnas perspektiv på välfärdsteknikens påverkan inom äldreomsorgen

– individuella förväntningar på självständighet, sociala möten och ensamhet

Anna Samén, Marek Perlinski & Katarina Andersson 175–192

Nya böcker 193–201

Lyrisk 203–207

TEMANUMMER

Socialvetenskaplig tidskrift utges av FORSA (Förbundet för forskning i socialt arbete) med stöd av Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd (FORTE).
Socialvetenskaplig tidskrift utkommer med fyra nummer per år.

Redaktion:

Adress:

Socialvetenskaplig tidskrift, Avdelningen för socialt arbete, IKOS, Linköpings universitet,
601 74 Norrköping Hemsida: <https://liu.se/artikel/socialvetenskaplig-tidskrift>

Redaktionen är sammansatt av forskare som representerar skilda vetenskapliga discipliner och forskningsområden. Avsikten är att redaktionen för Socialvetenskaplig tidskrift skall cirkulera mellan universitets- och högskoleorter med utbildning och forskning inom ämnesområdet socialt arbete.

Redaktör och ansvarig utgivare:

Professor Magnus Dahlstedt, tel. 011-36 32 37, e-post magnus.dahlstedt@liu.se

Korresponderande redaktör:

Professor Karin Osvaldsson Cromdal, tel. 011-36 36 74
e-post socialvetenskapligtidskrift@ikos.liu.se

Redaktionssekreterare:

Doktorand Elise Johansson Jansson, e-post elise.johansson.jansson@liu.se

Redaktionsledamöter:

Susanna Alakoski, Magnus Dahlstedt, Susanne Kelfve, Martin Klinthäll, Anna Lundberg,
Catrin Lundström, Dimitris Michailakis, Karin Osvaldsson Cromdal, Johanna Sköld,
Annika Taghizadeh Larsson, Karsten Åström

Redaktionsråd:

Jan Blomqvist, Stockholm; Thomas Boje, Roskilde; Felipe Estrada, Stockholm; Sven Hort, Växjö;
Margareta Hydén, Linköping; Stig Larsson, Lund; Lisbet Lundahl, Umeå; Cecilia Modig, Stockholm;
Diana Mulinari, Lund; Ingrid Sahlin, Lund; Tapio Salonen, Malmö; Johans Tveit Sandvin, Bodö
Eva-Maria Svensson, Göteborg; Hans Swärd, Lund; Marta Szebehely, Stockholm; Sandra Torres, Uppsala

Prenumeration:

Prenumerationspris per år, SEK	Sverige	Norden	Övriga länder
Enskild	210:-	240:-	250:-
Institution	375:-	410:-	420:-

FORSA tillhandahåller tidskriften åt medlemmarna.

Annonspriser:

Helsida 4.000 kr
Halvsida 2.500 kr

För prenumerationsfrågor:

Nätverkstan Kultur
Box 311 20, 400 32 Göteborg
Tel: 031-743 99 05
maria.felle@natverkstan.net

För frågor om medlemskap i Forsa:

Var god se www.forsa.nu

Språklig bearbetning: Gun Malmros

Språklig bearbetning engelska: AAR Translator

Layout: RPform

Tryck: Norra Skåne Offset, Hässleholm

ISSN: 1104-1420 (tryckt)

ISSN: 2003-5624 (elektronisk)

© Författarna och Socialvetenskaplig Tidskrift

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 fuskar 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.

*Hugo Stranz, Nora Germundsson, Klara
Hussénius & Åke Bergmark*

Automatisering av ekonomiskt bistånd

– en studie av förutsättningar och utfall på klientnivå

Standardising the Last Welfare Safety Net? RPA-support in Practical Work with Social Assistance in Sweden

In recent years, the use of digital support systems in the administration of Swedish social assistance (SA) has become increasingly widespread. Current surveys show that around 10 percent of Swedish municipalities make use of so-called *Robot Process Automation* (RPA) in their everyday practice. As key arguments for the use of RPA-support, aspects such as unburdening employees of pure administrative tasks, as well as increased transparency and enhanced legal certainty for applicants, are often highlighted.

The present paper presents results from a larger research project addressing the practical use of RPA-support in Swedish Personal Social Services. The analyses are based on cross-sectional quantitative data from 800 cases collected in four medium-sized Swedish municipalities. Half of the cases reflect assessment outcomes *before* RPA-support was implemented; the other half show outcomes *after* implementation. The paper aims, first, to describe the character and contents of the different RPA-tools utilised in municipalities. Second, the paper aims to describe and analyse the outcomes of SA decisions before and after the implementation of RPA-support, respectively.

Our main findings are as follows: (a) while RPA can partially alleviate the administrative burden on social workers, human involvement remains essential for individual assessments; (b) even though the use of RPA-support does not establish any significant relation to the outcomes of SA eligibility assessments, the assessments are far less generous after the implementation of RPA than before; and (c) the changes in generosity are particularly notable with regard to applications outside of the National Benefit Standard, which is a strong predictor for the rejection of applications.

Keywords: Social Assistance, Assessments, Robot Process Automation

Hugo Stranz är docent vid Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.

Nora Germundsson är doktorand vid Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.

Klara Hussénius är fil.dr vid Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.

Åke Bergmark är professor vid Institutionen för socialt arbete, Stockholms universitet.

Kontakt: hugo.stranz@socarb.su.se

Inledning

Digitala informationssystem är i dag en helt integrerad del av offentlig verksamhet och därmed också den kommunala socialtjänsten (YLönen, 2022). Kommunala effektiviseringssträvanden är, tillsammans med uttalade ambitioner från såväl statligt håll som hos SKR, den gemensamma drivkraften bakom digitaliseringen. Utöver potentiella ekonomiska vinster förväntas digitala hjälpmedel kunna frigöra tid för professionella att fokusera på mer kvalificerade arbetsuppgifter (t.ex. Considine m.fl., 2022; Germundsson, 2022; Jørgensen m.fl., 2022).

Socialtjänstens individ- och familjeomsorg omfattar i grova drag tre centrala verksamhetsområden: arbete med barn, unga och familjer, insatser till vuxna personer med missbruk eller annan psykosocial problematik samt arbete med ekonomiskt bistånd. Arbetet med det ekonomiska biståndet är det av dessa tre områden där användningen av olika digitala hjälpmedel kommit längst. Under senare år har flera kommuner implementerat såväl digitala ansökningsförfaranden som inslag av automatisering i själva handläggningsprocessen (Germundsson, 2022; Svensson, 2019). Det senare brukar betecknas som *automatiserat beslutsstöd* eller beslut fattat med stöd av RPA (Robot Process Automation).

Handläggning som bedrivs med stöd av RPA är mindre futuristiskt än de associationer som kan väckas av ordet "robot". RPA är ett slags regelbaserad programvara som hanterar återkommande uppgifter inom och/eller mellan andra redan existerande digitala system (Andersson m.fl., 2022; Lindgren m.fl., 2019). Inom ramen för arbetet med det ekonomiska biståndet används RPA till exempel för att föra över uppgifter från digitalt inlämnade ansökningar till övriga verksamhetssystem, hämta och föra in information från andra myndigheter samt utföra grundläggande beräkningar. I vissa kommuner kan sådana beräkningar också tas som en tydlig fingervisning om de specifika biståndsbelopp en sökande kan vara berättigad till.

Även om användningen av RPA-stöd i dagsläget är relativt begränsad till sin omfattning, så har en markant ökning skett under de senaste åren. I oktober 2019 hade 16 av landets 290 kommuner infört någon form av automatiserat beslutsstöd för ekonomiskt bistånd (Svensson, 2019). Kartläggningar som gjorts inom ramen för det forskningsprojekt som den här artikeln är en del av visar att antalet ökat med exakt 50 procent (till 24 stycken) blott två och ett halvt år senare, våren 2022. RPA-stöden följer ingen given mall, utan karaktären på dem ser olika ut beroende på vilket företag som står bakom dem. Inte sällan utvecklas RPA-stöden lokalt, i dialog mellan kommunerna och enskilda, privata aktörer (Ranerup & Svensson, 2023).

Socialtjänstens praktiska arbete med det ekonomiska biståndet regleras i socialtjänstlagen (2001:453), vars ramlagskaraktär lämnar betydande utrymme för tolkning. Till följd av lagstiftningens flexibla karaktär är de som bedömer rätten till bistånd även de som ger den ett konkret innehåll. Med hänvisning till denna uppgift

– att via ett betydande individuellt handlingsutrymme implementera policy i praktiken – brukar handläggare av ekonomiskt bistånd beskrivas som byråkrater på gatunivå (Lipsky, 2010). Den typ av handlingsutrymme som kännetecknar deras arbete kan förstås som nödvändigt för att viss typ av policy ska kunna konkretiseras och levereras till medborgare (t.ex. Tummers & Bekkers, 2014). Att frågan om vem som är berättigad ekonomiskt bistånd ytterst avgörs *genom* själva handläggningen kan ses som en grundläggande premis för socialtjänstens arbete med bidraget, vilken ofrånkomligen är förknippad med utmaningar (Hussénus, 2023; Stranz, 2007).

En rad studier har visat att tillämpningen av socialtjänstlagen kan variera markant, inte bara mellan olika kommuner, utan också mellan handläggare i samma organisation. Följden kan bli att den som i den ena kommunen, och av en given handläggare, anses berättigad till ekonomiskt bistånd, i ett annat fall bedöms på ett helt annat sätt (t.ex. Bergmark & Stranz, 2023; Hussénus, 2023). Glidningen mellan politiskt fattade beslut, hur dessa implementeras på lokal nivå och medborgarnas beroende av enskilda tjänstemäns beslut har beskrivits som "demokratins svarta hål" (Rothstein, 2010).

En uttrycklig ambition med det kommunala sociala arbetet har av tradition varit att beslut och bedömningar ska göras av utbildade socionomer (Stranz m.fl., 2016). Genom att knyta beslutsfattandet till en specifik profession, vars kunskapsbas och etiska utgångspunkter i väsentliga avseenden är gemensamma (t.ex. Friedson, 2001; Jönsson, 2023), förväntas graden av transparens, förutsebarhet och – i förlängningen – rättssäkerhet öka. När det gäller bedömningar av rätten till ekonomiskt bistånd tyder dock mycket på det motsatta. Trots att professionen i vissa avseenden stärkts, exempelvis med avseende på den ackumulerade kunskap som finns att tillgå och att kommuner överlag ställer krav på att de handläggare som anställs ska vara socionomutbildade (Bengtsson, 2020), har de individuella variationerna i beslutsfattandet ökat över tid (Bergmark & Stranz, 2023).

Medan centrala aktörer som SKR och Socialstyrelsen förfäktar en implementering av RPA-stöd i arbetet med ekonomiskt bistånd, är den också omgärdad av motstånd (Germundsson, 2022). Till de starkare kritiska rösterna hör Akademikerförbundet SSR, som i såväl remissvar till regeringen som via en rad debattartiklar påtalat potentiella baksidor med automatisering (Akademikerförbundet SSR, 2021; Erkers, 2018; Erkers & Vinge, 2022). Liksom Rothstein (2010) gör med hänvisning till det individuella beslutsfattandet, anför SSR bland annat att robotgenererade beslut riskerar att försätta processen i dess helhet i ett slags svart låda (Erkers & Vinge, 2021). Att flytta centrala delar av arbetet *från* mänskligt *till* RPA-genererat beslutsfattande innebär alltså inte med nödvändighet att graden av transparens och rättssäkerhet ökar för den enskilde; i värsta fall kan situationen i det närmaste bli den motsatta, där biståndstagarens motpart dessutom inte är en fysisk person.

Sammantaget är uppfattningarna om användning av RPA-stöd i socialtjänstens praktiska arbete både olika och starka, samtidigt som kunskapsläget är uppenbart utvecklat. Med hänsyn till den utveckling som sker på området är detta inte särskilt överraskande. En rad frågor som knyter an till RPA-användning i praktiken är därför angelägna att försöka fånga empiriskt. Till dem hör att granska om, och i så fall på vilka sätt, användningen av RPA-stöd påverkar utfallen av bedömningar av ekonomiskt bistånd. Avsikten med den här artikeln är att bidra till kunskap i denna fråga. Med stöd i ett större kvantitativt tvärsnittsmaterial om 800 observationer, inhämtade i fyra svenska kommuner som använder olika RPA-stöd, avser vi – för det första – att beskriva och diskutera karaktären på ett antal sådana stöd. Vidare syftar artikeln – för det andra – till att beskriva och analysera i vilken grad användningen av RPA-stöd påverkar utfallen av fattade beslut om ekonomiskt bistånd. Artikeln syftar – för det tredje – till att belysa i vilken utsträckning utfallen av sådana beslut kan kopplas till klientspecifika faktorer. Följande frågeställningar är vägledande i våra analyser:

- Vad "är" RPA i praktiken? På vilka sätt förändras villkoren för det praktiska klientarbetet för handläggare av ekonomiskt bistånd?
- Hur faller prövningar av rätten till ekonomiskt bistånd ut *innan* respektive *efter* implementering av RPA? Finns det några skillnader i beviljandegrad och vilka faktorer på klientnivån samvarierar med beslutsutfallen?

Bakgrund

Det ekonomiska biståndets praktik

Socialtjänstens praktiska arbete med ekonomiskt bistånd omfattar två huvudsakliga uppgifter. Den ena avser de monetära aspekterna av arbetet, som primärt avser beslutsfattande om rätten till stöd och fastställande av nivåer för beviljade utbetalningar. Den andra uppgiften avser det som, via olika insatser och åtgärder, brukar beskrivas i termer av att främja klienters självförsörjning och därigenom motverka behoven av ekonomiskt stöd. Uppdragen hänger emellertid tätt samman och att avskrika beslutsfattandet som en rent administrativ uppgift är förenklande. Beslut om ekonomiskt bistånd, inklusive nivåerna på detsamma, används ofta både som en morot och en piska i arbetet med att åstadkomma självförsörjning (Jönsson, 2023; Panican & Ulmestig, 2019).

Arbetets komplexitet ökar till följd av att området omgärdas av regelverk som i vissa avseenden är motsägelsefulla. Det ekonomiska biståndet ska – till exempel – tillförsäkra en *skälig levnadsnivå* samtidigt som handläggare också ska ta hänsyn till sådant som kommunens budget och fixerade nivåer i lokala regelverk (t.ex. Bergmark

& Stranz, 2023). Till detta ska också föras att centrala delar av arbetet utförs i dialog med både klienter och kollegor såväl inom som utanför den egna verksamheten (Wagenaar, 2004; Jönsson, 2023). Sammantaget utförs arbetet i något av en korseld mellan olika intressenter vars målsättningar inte per automatik sammanfaller.

Med det individuella beslutsfattandet följer potentiella både för- och nackdelar för de biståndssökande (Bergmark & Stranz, 2022). Å ena sidan finns möjlighet att anpassa biståndsbelopp, krav på motprestationer och selektion till stödsatser utifrån den enskildes situation här och nu. Å andra sidan föranleder arbetets motsägelsefullhet, i kombination med en många gånger hög arbetsbelastning, att möjligheterna till individuell anpassning riskerar att bli något av en chimär. För att göra det möjligt att hantera stora grupper av klienter i förhållande till de regelverk som ska följas, fordras både formella och informella kategoriseringar av dem som är i behov av stöd. Detta reducerar den betydelse individspecifika förhållanden får i realiteten (Stranz m.fl., 2016; jfr Hasenfeld, 2010).

Studier som behandlar utfall av bedömningar av rätten till ekonomiskt bistånd visar genomgående på stora variationer i vem som beviljas bistånd och på vilka nivåer. Skillnaderna kopplar för det första till förhållanden som avser olika former av kategoriseringar av biståndssökande. Av studier baserade på såväl fiktiva typfall – vinjetter – som faktiska bedömningar framgår bland annat att sådant som den biståndssökandes kön och etnicitet är av betydelse för om en ansökan beviljas eller inte (t.ex. Hussénus, 2021, 2022). Hårdare prövningar av exempelvis manliga klienter kan i sin tur relateras till att förväntningar på mäns och kvinnors hjälpbehov varierar (t.ex. Kullberg, 2005). Bedömningsvariationer är också, för det andra, avhängiga handläggarspecifika och organisatoriska faktorer. På handläggarnivån faller till exempel sådant som arbetsbelastning, utbildningsnivå och attityder till biståndssökande ut som betydelsefullt. Flera studier visar att handläggare med många ärenden liksom handläggare som exempelvis finner att normen för det ekonomiska biståndet är för låg tenderar att vara mer bifallsbenägna än andra. Detsamma gäller för vidareutbildade handläggare, medan de som uttrycker önskemål om till exempel ökade möjligheter att ställa krav på och kontrollera klienter är mer återhållsamma i sina beslut (t.ex. Bergmark & Stranz, 2022; Hydén m.fl., 1995). Graden av specialisering har visat sig vara av betydelse på så sätt att högspecialiserade organisationer med tydligt strukturerade arbetsmetoder genererar lägre utgifter för ekonomiskt bistånd (Byberg, 2002).

RPA och ekonomiskt bistånd

I syfte att underlätta och skapa ökad transparens i bedömningsarbetet har olika former av standardisering av processerna både diskuterats och i viss mån testats (t.ex. Denvall m.fl., 2020). Sådana så kallade *standardiserade bedömningsinstrument* utgörs oftast av någon form av checklista eller längre formulär i pappersform,

i vilket frågor som yrkeserfarenhet, psykosociala problem och övriga arbetshinder behandlas. Till skillnad från vad som är den springande punkten i RPA-stöd, har inga sådana standardiserade instrument haft ett huvudsakligt fokus riktat mot själva biståndsberäkningen.

Med hänsyn till det ekonomiska biståndets karaktär och funktion är det något av en praktisk omöjlighet att fullt ut skilja dess monetära delar från de mer stödjande aspekterna. Implementering och användning av RPA-stöd handlar i praktiken därför om att öronmärka det som är tillräckligt regelbaserat för att kunna standardisera och omsätta i algoritmer. RPA-stödet ges därmed en i första hand administrativt avlastande funktion, med förhoppningen om att det både ska öka graden av effektivitet (Considine m.fl., 2022; Jørgensen m.fl., 2022) och bidra till förstärkt objektivitet i arbetet (jfr t.ex. Busch m.fl., 2018; Coulthard m.fl., 2020; Høybye-Mortensen, 2015; Meilvang & Dahler, 2022).

När det gäller möjligheter till ökad effektivitet och objektivitet finns argument som både talar för och emot RPA-stöd. Mot ett beslutsfattande där RPA-stöd ges annat än en sekundär roll kan till exempel anföras att enskilda biståndssökandes situation generellt sett är för komplex. Det saknas i dagsläget teknik som kan ta hänsyn till alla relevanta parametrar, varför bedömningar genomförda av fysiska personer är nödvändiga (Petersen m.fl., 2020). Graden av komplexitet kan å andra sidan också lyftas som ett argument för RPA. De processer som ligger till grund för själva konstruktionen av de automatiserade systemen gör det möjligt att bortse från komplexiteten på individnivå (Andersson m.fl., 2022).

Även om digitalisering i vid mening inte är ett nytt fenomen vare sig för myndigheter i allmänhet eller individ- och familjeomsorgen mer specifikt (Ylönen, 2022), kan den typ av tekniskt språng som RPA representerar fortfarande sägas vara i sin linda. Den tidigare forskning som finns på området är i huvudsak av kvalitativ fallstudiekaraktär, varför många av de slutsatser som dras i första hand bör ses som tentativa. Resultat från en sådan fallstudie visar att RPA-stöd kan komma att påverka det upplevda behovet av en professionell bedömning i det sociala arbetet med ekonomiskt bistånd. I den svenska kommun som tagit automatiseringen allra längst, på så vis att också själva beslutsfattandet automatgenereras, har handläggarens funktion som primär beslutsfattare försvagats. Behovet av en handläggare har i huvudsak kopplats till hur lagstiftningen på området varit utformad (Ranerup & Henriksen, 2022).¹

Mot bakgrund av ytterligare fallstudier kan konstateras att synen på RPA-stöd i allmänhet dock tycks vara försiktigt positiv. Kommunala företrädare i mer ledande

1 Formerna för det kommunala beslutsfattandet regleras i kommunallagen (2017:725), som fram till för drygt ett år sedan stipulerade att beslut ska fattas av en fysisk person. Från och med 1 juli 2022 kan beslutsfattandet emellertid delegeras till en automatiserad funktion.

funktioner framhåller sådant som möjligheter till besparingar på sikt, samtidigt som det finns en medvetenhet om att systemen kommer med barnsjukdomar och långa implementeringstider. Även om det sistnämnda också uppmärksammas på handläggarnivå, framhålls här även det faktum att användningen av RPA-stöd kan bidra till en ökad effektivitet i arbetet (Svensson, 2019). Ranerup och Svensson (2023) finner vidare att beslut fattade med stöd av RPA sammanfaller med en mer strikt regeltilämpning och att RPA "[...] kan bidra till minskade variationer i bedömningar [...]" (ibid., s. 12; vår översättning). Härvidlag råder emellertid ingen konsensus – internationellt har pekats på fortsatta variationer även vid digitalt stöd i bedömningsarbetet (Devlieghere m.fl., 2017).

RPA-stöd kan alltså inte med nödvändighet betraktas som opartiska system som genererar förutbestämda utfall utifrån heltäckande kriterier. Liksom många andra tekniska lösningar och standardiserade instrument, rör det sig snarare om verktyg som är föremål för löpande förändring och vars innehåll påverkas kontinuerligt av sina utvecklare och användare. RPA-stödets funktion är således beroende av både de som programmerar dem, de organisatoriska villkor under vilka de implementeras och av de personer som nyttjar dem (Parton, 2008).

Metod och material

Artikeln baseras på tvärsnittsdata som inhämtats i fyra svenska kommuner i storleksordningen 29 000–95 000 invånare under 2022. Materialet omfattar uppgifter om ett slumpmässigt urval om totalt 800 hushåll (18–64 år) som ansökt om ekonomiskt bistånd under en given månad. Hälften av samplet speglar förhållanden under en sådan månad (oktober) *året innan* (2017, 2018 respektive 2019; jfr tabell 1) respektive kommun implementerade RPA-stöd och den andra hälften avser förhållanden under motsvarande månad (oktober) 2021, *efter* implementeringen av detsamma. Datasetet är jämnt fördelat (100 plus 100 ärenden före/efter implementering av RPA-stöd) över de fyra kommunerna. Projektet är etikprövat och godkänt av Etikprövningsmyndigheten (ref. 2021-04017; 2022-03469-02).

Valet av kommuner förbereddes via en nationell kartläggning av användningen av RPA-stöd i samtliga landets kommuner (N = 290) under våren 2021. Bland de totalt 24 kommuner som arbetade med någon form av RPA-stöd valdes 16 bort till följd av att de inte matchade uppsatta inklusionskriterier. I första hand handlade detta om *tid i bruk*: RPA-användning < 6 månader före eftermätning (april 2021) antogs medföra en risk att nödvändiga lokala arbetsrutiner ännu inte hunnit etableras. En handfull kommuner exkluderades också till följd av ett *invånarantal* < 25 000 alternativt med hänvisning till formerna för *organisering* av socialtjänstens individ- och familjeomsorg. I absoluta tal räknat är antalet biståndshushåll färre i kommuner med ett lägre

antal invånare, vilket ger andra villkor för urval av hushåll än vad som gäller för större kommuner. Även formerna för organisering av arbetet relaterar till kommunstorlek. Kommuner vars organisationer är knutna till stadsdelsområden, vilket i första hand gäller för landets större städer, har exkluderats eftersom det får återverkningar för jämförbarheten kommunerna/enheterna emellan.

Bland de återstående 8 kommunerna gjordes urvalet pragmatiskt: chefer för respektive kommuns individ- och familjeomsorg kontaktades av en projektmedarbetare, fick information om projektet presenterad för sig och tillfrågades om deltagande. Hälften av de tillfrågade kommunerna anmälde intresse att medverka i studien, varpå en formell ansökan tillställdes respektive socialnämnd om att få inhämta uppgifter direkt ur de lokala biståndsregistren. Det slumpmässiga urvalet av hushåll genomfördes av forskargruppen utifrån krypterade Excel-filer som rekviderades från kommunala kontaktpersoner.

Av tabell 1 framgår att materialets relativa storlek dels samvarierar med antalet invånare i kommunerna, dels att det skiljer sig åt mellan mätpunkterna. Som mest fångar urvalet närmare en fjärdedel av den lokala populationen av biståndstagare (eftermätning, kommun C) och som minst något mindre än 10 procent (eftermätning, kommun A). Samplet i dess helhet omfattar omkring 14 procent av samtliga biståndshushåll under de aktuella månaderna.

Tabell 1. Kommunurval. Antal invånare, år då RPA-stöd implementerades och totalt antal biståndshushåll under de givna månaderna för mätning.

Kommun	Antal invånare ^a	Implementeringsår	Förmätning, N	Eftermätning, N
A	95 000	2018	998	1 095
B	65 000	2018	704	641
C	29 000	2020	519	422
D	52 000	2019	558	662

^aSCB, 2021 (avrundade till närmaste 1 000-tal)

Datansamlingen skedde på plats vid respektive socialkontor, där två personer i forskargruppen läste och överförde data från elektroniska och – i aktuella fall – fysiska akter till krypterade SPSS-filer. Materialet spänner över ett brett spektrum av variabler på hushållsnivå. Förutom rena bakgrundsuppgifter (kön, ålder, födelseland etc.) inhämtades även data med avseende på sådant som hushållssammansättning, utbildningsnivå samt ingående uppgifter om nettoinkomster (inklusive bidrag) och nettoutgifter. Data innefattar även detaljerade uppgifter som har att göra med social-

tjänstrelaterade delar av hushållens förutsättningar. Det handlar å ena sidan om förekomst av åtgärder och insatser som avser att fungera arbetsmarknadsstärkande eller avhjälpa psykosocial problematik, å andra sidan om beviljade respektive avslagna poster inom ramen för det ekonomiska biståndet.

Utöver resultat från det kvantitativa dataset som utgör det huvudsakliga målet för intresse i den här artikeln, presenterar vi också information som inhämtats mer informellt. Det handlar i första hand om hur olika RPA-stöd fungerar och används i praktiken, vilket är frågor vi ställts inför i de löpande samtal vi haft med medarbetare vid verksamheterna i samband med inhämtningen av uppgifter ur verksamhetssystemen. Inom ramen för själva projektet finns också en större mängd kvalitativa data från såväl grupp- som enskilda intervjuer med handläggare och personer i chefsbefattning. Dessa data behandlas inte i artikeln.

Inför analyserna av kvantitativa data har materialet rensats från interna bortfall. Bearbetningen har gjorts i SPSS version 29 och det slutgiltiga material som behandlas i artikeln omfattar 705 observationer. Resultatredovisningen innefattar både bivariata och multivariata analyser, det förstnämnda med avseende på förändringar i beslutsutfall (bifall, delvisa avslag, fulla avslag) före respektive efter införande av RPA. Via separata multivariata logistiska regressionsanalyser för respektive mät punkt (före/efter införande av RPA-stöd) fokuseras därefter hur faktorer på individnivån samvarierar med beslutsutfallen (0 = bifall, 1 = delvisa/fulla avslag). För att kontrollera för icke-observerad heterogenitet på kommunal nivå har vi inkluderat kommunala dummyvariabler i regressionsanalyserna.

Valet av oberoende variabler till regressionsanalyserna tar i huvudsak sin utgångspunkt i förhållanden som i tidigare studier visats samvariera med beslutsutfall (se t.ex. Hussénius, 2021, 2022; Stranz m.fl., 2017). De oberoende variabelernas fördelning för respektive delsample (samt totalt) presenteras i tabell 2.

Tabell 2. Klientgruppen, före (n = 326) respektive efter (n = 379) införande av RPA. (Total [n = 705]). Procent och medelvärden (sd).

	Före	Efter	Total
Kön, män (%)	54,3	55,4	54,9
Utrikes födda (%)	64,4	63,6	64
Ålder, m (sd)	42,40 (13,01)	42,57 (13,25)	42,49 (13,13)
< 35 år (%)	30,1	31,7	30,9
35–49 år (%)	33,7	33,2	33,5
50+ år (%)	36,2	35,1	35,6
Civilstånd, ensamstående (%)	79,9	79,1	79,6
Hushåll utan barn (%)	57,7	65,4	61,8
Arbetslöshet (%)	70,2	74,4	72,5
Tid sedan första ansökan, m (sd)	43,37 (50,94)	60,65 (60,72)	52,56 (56,93)
1–6 månader (%)	17,5	9,2	13,1
7–12 månader (%)	14,4	7,9	10,9
13–59 månader (1–5 år) (%)	45,1	43,5	44,3
60– månader (5+ år) (%)	23,0	39,3	31,8
Ansökan om bistånd föregående månad (%)	85,6	87,1	86,4
Avsaknad av inkomster föregående månad (%)	36,5	43,8	40,4
Avsaknad av inkomster innevarande månad (%)	35,3	41,2	38,4
Ansökan utöver försörjningsstöd	17,5	18,5	18

Av tabellen framgår att könsfördelningen i materialet är relativt jämn, att samplet domineras av personer födda utanför Sverige, att genomsnittsåldern uppgår till något mer än 40 år och att strax under 80 procent av klienterna är ensamstående. Detta gäller för både för- och eftermätningen och uppvisar således viss enhetlighet över tid. På samma sätt som att andelen hushåll utan barn är högre vid eftermätningen, tycks även graden av försörjningssvårigheter ha ökat över tid. Utöver att andelen arbetslösa har ökat med fyra procentenheter är det också uppenbart lägre andelar av hushållen som har andra inkomster som komplement till det bistånd som söks. Tabellen visar även att den tid som gått sedan den första ansökan om ekonomiskt bistånd ökat med omkring 17 månader i genomsnitt. En inte obetydlig andel av de hushåll som var aktuella i samband med förmätningen kan alltså antas vara fortsatt i behov av bistånd vid eftermätningen. Mindre än en femtedel av hushål-

len ansöker om bistånd utöver försörjningsstöd.² Här framkommer inga nämnvärda skillnader mellan mättilfällena.

Resultatens generaliserbarhet begränsas dels av det faktum att antalet kommuner som omfattas av studien är få, dels av materialets tvärsnittskaraktär. Till nackdelarna med det senare hör bland annat att andelen hushåll med mer djupgående försörjningsproblem tenderar att bli högre än vid longitudinella mätningar (jfr t.ex. Bergmark & Bäckman, 2007). I det här specifika fallet kan detta få konsekvenser för den betydelse själva RPA-användningen tillmäts i besluten. Svårare problem ställer rimligtvis högre krav på individuella anpassningar i arbetet, varför till exempel de beslutsförslag som genereras genom RPA får en mindre genomgripande betydelse jämfört med om motsvarande frågor adresserats longitudinellt. Vår bedömning är dock att en viss generaliserbarhet ändå föreligger. För det första var antalet kommuner som infört RPA-stöd i arbetet relativt få vid tidpunkten för datainsamling: urvalet representerar alltså knappt 20 procent av dem, varför en viss grad av giltighet kan antas gälla i förhållande till denna grupp av kommuner i stort. Därtill speglar själva hushållssamplet karakteristika som i hög grad överensstämmer med motsvarande grupper i andra tvärsnittsstudier. Här finns alltså givna referenspunkter att förhålla sig till.

Resultat

Lokala RPA-stöd – form och funktion

Svenska kommuner har en grundlagsskyddad och relativt långtgående autonomi i förhållande till staten. Sådant som avser exempelvis hur socialtjänstens praktiska arbete ska organiseras, men även regler för den del av det ekonomiska biståndet som inte styrs via riksnormen, är i allt väsentligt upp till varje kommun att fatta beslut om. Enskilda kommuner är följaktligen i mångt och mycket också fria att avgöra vilka delar av det ekonomiska biståndet som ska hanteras via RPA-stöd.

En för många kommuner central fråga att hantera fram till mitten av 2022, då bestämmelserna i kommunallagen ändrades, var att myndighetsbeslut skulle fattas av en fysisk person. Ett sätt att möta detta var att behandla RPA-genererade beslut som *förslag* till sådana, vilka sedan formellt fattades av en handläggare (jfr Ranerup & Henriksen, 2022). I arbetet med RPA är vissa praktiska hänsynstaganden också nödvändiga att göra. Det handlar till exempel om att skapa kompatibilitet med de

2 Det ekonomiska biståndet består av två huvudsakliga delar, *försörjningsstöd* samt bistånd till *livsföringen i övrigt*. Försörjningsstödet beräknas med utgångspunkt i riksnormen, som ger en för hela landet enhetlig mininivå för ett givet antal kostnadsposter, samt i förhållande till individuella kostnader för bland annat hyra och hushållsel.

lokala verksamhetssystemen. De företag som tillhandahåller sådana system är inte desamma som står bakom utvecklingen av RPA-stöd, vilket kan ge något av ett lapp-täcke av digitala verktyg för handläggarna att arbeta i. Ansvaret för att motverka detta ligger i allt väsentligt i RPA-ledet, då det fungerar som ett tillägg till ett redan etablerat verksamhetssystem, och inte sällan är utvecklat i en lokal kontext (jfr Ranerup & Svensson, 2023).

Den monetära delen av arbetet med ekonomiskt bistånd består i grova drag av tre delar: (1) klientgenererade ansökningar, som utöver information om vad som ansöks om även innefattar redovisning av sådant som hyresavier, utdrag från bankkonton, kvitton etc.; (2) handlägningsarbetet, som i sin tur består av fyra centrala led (jfr nedan); samt (3) meddelande av beslut om bistånd i termer av bifall eller avslag och, i de fall en ansökan beviljas, nivå på biståndssumman. För att RPA-stöd ska vara tillämpligt i arbetet fordras att del (1) – klientens ansökan – antingen sker elektroniskt eller matas in av en administratör eller handläggare, varefter olika RPA, beroende på hur avancerade de är, kan hantera enskilda eller flera led i själva handlägningsarbetet (2). Dessa led är

- a. inmatning av uppgifter från e-ansökan till verksamhetssystemen
- b. inhämtande och kontroll av uppgifter från andra myndigheters register
- c. genomförande av beräkningar med utgångspunkt i uppgifter enligt (a) och (b)
- d. fastställande av över-/underskjutande belopp i förhållande till (c).

De lokala RPA-stöd som används av kommunerna i det här projektet täcker i varierande utsträckning leden (a)–(d). Det mest rudimentära stödet används i *kommun D*, vars RPA endast för över uppgifter från inlämnade e-ansökningar till verksamhetssystemen (jfr led [a]). Den absolut största delen av det praktiska handlägningsarbetet, exempelvis att inhämta kompletterande uppgifter från andra myndigheter och genomföra beräkningar av eventuella biståndsbehov, ligger alltså även fortsättningsvis på den enskilde handläggaren. I *kommunerna A* respektive *C* används RPA som stöd till och med led (c) – det automatiserade stödet presenterar handläggaren inför faktiska beräkningar, vilka tagit både den biståndssökandes inlämnade uppgifter och registerdata från andra myndigheter under beaktande. Beräkningarna görs i relation till förinställda normbelopp, som är knutna till givna hushållssammansättningar. I *kommun B* används den RPA som i sammanhanget är mest långtgående, detta på så vis att handläggaren inte bara presenteras en beräkning, utan får ett reellt förslag till beslut.

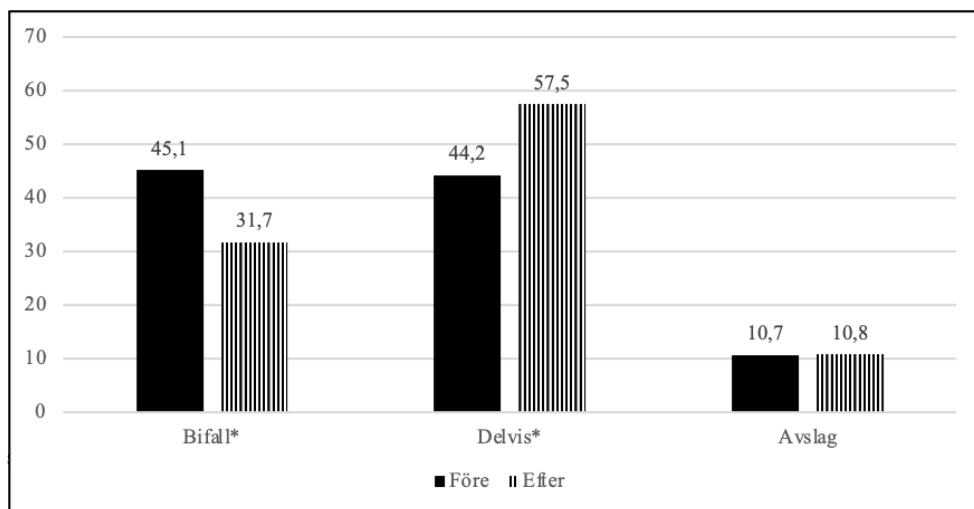
Vid en första anblick tyder mycket alltså på att olikheterna de kommunala RPA-stöden emellan ger uppenbart varierande förutsättningar till avlastning i de administrativt orienterade arbetsuppgifterna. Givet att avlastningen också syftar till att

öka handläggarnas utrymme för arbete med de icke-monetära delarna av det ekonomiska biståndet bör alltså arbetsvillkoren för handläggare i *kommun B* ha påverkats väsentligt mer än vad fallet är för dem i *kommun D*. När det gäller skillnaderna mellan *kommun B* å ena sidan och *kommunerna A* och *C* å den andra, kan inte uteslutas att dessa i realiteten är försumbara. Sådana beräkningar som RPA-stöden presenterar i de sistnämnda kommunerna kan av handläggare tänkas tolkas som tydliga fingervisningar om vilket beslut som "bör" fattas.

RPA-stöd i bedömningsarbetet – utfall för de biståndssökande

I figur 1 presenteras utfallen av de beslut om ekonomiskt bistånd som fattats före respektive efter införandet av RPA-stöd. Resultaten pekar på en kraftigt ökad återhållsamhet i beslutsfattandet: andelen helt avslagna ansökningar är visserligen mer eller mindre identiska – drygt 10 procent – mättillfällena emellan, men andelen ansökningar som inte beviljas fullt ut har ökat markant vid eftermätningen. I bedömningar gjorda med avseende på förmätningen föll strax över 45 procent av fallen ut helt i enlighet med den sökandes önskemål; i anslutning till eftermätningen uppgår motsvarande siffra till knappt 32 procent.

Figur 1. Beslut om ekonomiskt bistånd före respektive efter införande av RPA. Bifall, delvisa avslag samt fulla avslagsbeslut. Procent (n=705).¹



p: † < ,10, * < ,05, ** < ,001, *** < ,0001

¹Fördelningarna är signifikansprövade med Pearson's χ^2 -test.

Resultaten ska inte med nödvändighet tas som intäkt för att RPA-stödda beslut är mer restriktiva än andra beslut. Figuren presenterar enbart utfall av beslut vid respektive mätpunkt, medan ingen hänsyn tas till om och i vilken mån besluten genererats med stöd av RPA. Separata analyser av själva RPA-användningen (redovisas ej) visar till exempel att omkring 40 procent av besluten vid eftermätningen fattades på sedvanligt sätt, alltså utan RPA-stöd. Merparten av detta handlade om att ansökningarna lämnats in utanför det digitala systemet. Att en uppenbart ökad restriktivitet *sammanfaller* med att RPA-stöd implementerats råder det emellertid ingen tvekan om.

Fördjupade analyser, som skattar oddsen för avslagsbeslut före respektive efter införandet av RPA, presenteras i tabell 3. Här framgår inledningsvis att medan de sökandes kön och födelseland saknar betydelse för utfallen, så samvarierar frågan om ålder med vilket beslut som fattas. Oddset för att ansökan ska komma att avslås – helt eller delvis – är, jämfört med den yngsta gruppen (< 35 år), uppenbart högre för dem som befinner sig i spannet 35–50 år. För den del av mätningarna som tar sikte på bedömningar efter att RPA-stöd tagits i bruk, är oddset ytterligare något högre för den äldsta gruppen av sökande (de som är 50 år eller äldre). Även frågan om hushållssammansättning är av betydelse på så sätt att sökande som lever i en parrelation i högre grad tenderar att få sin ansökan helt eller delvis avslagen. Också detta gäller oberoende av om RPA-stöd implementerats eller inte. Det sistnämnda kan möjligen ha att göra med den för socialtjänsten starkt vägande principen om ömsesidigt försörjningsansvar (jfr Hussénius, 2023): med en partner kommer också ökade förväntningar på att hushållet, med samlade krafter, ska kunna lösa hela eller delar av sin försörjning på annat sätt. Vid förmätningen uppvisas också en större återhållsamhet i förhållande till dem som har andra inkomster i samband med att de ansöker om bistånd.

Vid förmätningarna etableras även samband med avseende på hur lång tid som gått sedan de sökande inkom med ansökningar första gången. Sökande med kortare erfarenhet av ekonomiskt bistånd löper större risk att få ansökan helt eller delvis avslagen än andra. Liknande tendenser har synts i tidigare studier och har då hänförs till att längre erfarenhet av själva systemet för ekonomiskt bistånd ger bättre förkunskaper om vilka dokument och vilken information som ska tillhandahållas socialtjänsten (Stranz m.fl., 2017). Av tabell 3 framgår emellertid att sambandet utgår vid eftermätningen.

Användningen av RPA-stöd uppvisar inget signifikant samband med beslutsutfallen *per se*. Av tabellen framgår emellertid – för det första – att ansökningar som avser kostnader utanför riksnormen tenderar att avslås i högre grad än andra efter införandet av RPA-stöd. Då RPA-stödda bedömningar genererar en ökad regelstyrning i arbetet (Ranerup & Svensson, 2023), kan det inte uteslutas att vanan vid att arbeta med det digitala stödet också påverkar hur bedömningar görs generellt. Tecken på

att regelstyrningen givits ökad vikt i arbetet märks även – för det andra – med hänvisning till det faktum att mottagande av ekonomiskt bistånd under föregående månad är av betydelse för besluten vid eftermätningen. Sökande som har erfarenhet av biståndstagande i uppenbar närtid tenderar att få sina ansökningar beviljade i högre grad än övriga. Det kan möjligen härledas till att vissa centrala data – hyreskostnader, återkommande inkomster etc. – redan finns på plats i systemen samt att de sökande i övrigt vet vilka uppgifter som de mer specifikt ska inkomma med. Ytterligare en möjlig tolkning är att socialtjänsten sedan tidigare bedömt att den sökandes behov kommer att kvarstå över en längre period.

Tabell 3. Beslut om ekonomiskt bistånd före (n = 326) respektive efter (n = 378) införande av RPA. Multipla logistiska regressionsanalyser. Oddsquoter (OR, ref. *bifall*) och konfidensintervall (CI, 95 %).

	Före		Efter	
	OR	CI	OR	CI
Kön (ref. <i>man</i>)	1,46	,83–2,58	1,19	,70–2,01
In-/utrikesfödd (ref. <i>utrikesfödd</i>)	1,02	,58–1,78	,68	,40–1,16
Ålder (ref. <i>-34 år</i>)				
35–50 år	1,86†	,96–3,61	1,78†	,95–3,34
50+ år	,77	,39–1,52	2,52**	1,26–5,02
Civilstånd (ref. <i>ensamstående</i>)	3,93**	1,70–9,12	4,98**	1,67–14,88
Barn i hushållet (ref. <i>saknas</i>)	,57†	,30–1,08	1,17	,58–2,35
Arbetsmarknadsförankring (ref. <i>arbetslös</i>)	1,09	,60–1,98	,83	,46–1,48
Tid sedan första ansökan (ref. <i>-6 månader</i>)				
7–12 månader	,42†	,17–1,03	1,81	,55–5,98
13–59 månader	,49†	,23–1,06	,92	,38–2,27
60+ månader	,50	,21–1,19	1,10	,42–2,86
Ekonomiskt bistånd föregående månad (ref. <i>nej</i>)	,52	,24–1,15	,43†	,17–1,09
Andra inkomster föregående månad (ref. <i>saknas</i>)	1,11	,48–2,60	,69	,31–1,51
Andra inkomster innevarande månad (ref. <i>saknas</i>)	2,85*	1,17–6,95	1,56	,70–3,47
Ansökan utöver försörjningsstöd (ref. <i>nej</i>)	1,63	,83–3,19	3,49**	1,56–7,84
RPA-stöd i bedömningen (ref. <i>nej</i>)	<i>n/a</i>	<i>n/a</i>	1,02	,59–1,73

p: †< ,10, *< ,05, **< ,001, ***< ,0001

Diskussion

I den här artikeln har vi behandlat användningen av så kallat RPA-stöd i socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd. Med utgångspunkt i ett större set av tvärsnittsdata har vi dels analyserat generella förändringar i beslutsfattandet med avseende på bifall och avslag, dels vilka faktorer på individuell klientnivå som samvarierar med beslutsfattande före respektive efter att RPA-stöd implementerats. Som en bas för förståelsen av beslutsutfallen har vi också diskuterat de olika RPA-stöd som används i kommunerna.

Av resultaten framgår att karaktären på de RPA-stöd som används i kommunerna visserligen skiljer sig åt, men att de samtidigt kan användas på ett snarlikt sätt. Med ett undantag, där RPA-stödet enbart flyttar data från klientens e-ansökan till verksamhetssystemet, förenas kommunernas lösningar i att de inhämtar uppgifter inte bara från klientens e-ansökan, utan också från andra myndigheter. Med stöd av dessa uppgifter presenterar RPA-stödet i ett par kommuner en beräkning gjord i förhållande till givna gränsvärden; i ytterligare en kommun lämnar RPA-stödet också förslag till beslut relaterat till samma beräkning. Skillnaderna mellan dessa RPA-modeller är dock försumbara – en beräkning som ger ett normerat över- eller underskott för ett givet ärende kan i praktiken också tolkas som ett förslag till beslut.

Till argumenten för RPA-stöd hör tanken om att de ska kunna frigöra tid för andra, mer kvalificerade arbetsuppgifter, för dem som handlägger ekonomiskt bistånd (t.ex. Germundsson, 2022; Svensson, 2019). Våra resultat ger visst stöd för att sådana ambitioner skulle kunna bli en realitet. Uppenbart administrativa arbetsuppgifter, som att föra över data från ansökningar in i verksamhetssystemen eller att inhämta hushållsspecifika data från andra myndigheter, kan med fördel hanteras via RPA-stöd. I vilken mån också mer långtgående RPA-stödda åtgärder, som normerade beräkningar eller faktiska (förslag till) beslut, kan betraktas som potentiellt tidsbesparande är mer tveksamt. Resultaten kastar heller inget ljus över *vad* den frigjorda tiden används till; likväl som den kan ägnas åt ett mer kvalificerade uppgifter kan den också komma att fyllas av ytterligare administration.

Tidigare gällande regleringar som klargjorde att myndighetsbeslut skulle fattas av fysiska personer fanns inte till enbart för sin egen skull; i fallet med det ekonomiska biståndet kopplade det tydligt till socialtjänstlagens bestämmelser om att beslut ska fattas utifrån individens behov. Normerade beräkningar och standardiserade beslut utgör således något av en motsats till själva grundtanken med det ekonomiska biståndet som en (social) insats snarare än ett uteslutande ekonomiskt stöd. För en manuell hantering av enskildas ansökningar talar också biståndstagarkollektivets heterogenitet. Långtifrån alla sökande kan väntas falla inom alla nödvändiga ramar för ett standardiserat beslut – ofta förekommer någon utgift som går utanför de fasta normbeloppen. Tanken om ett mer eller mindre fullskaligt automatiserat beslutsfattande går mer i linje med den sedan länge avskrivna idén om förenklad handläggning,

som var sprungen ur förslaget om ett *socialförsäkringstillägg* (SOFT) för ett fåtal i allt väsentligt homogena klientgrupper (jfr t.ex. Stranz, 2007). RPA-genererade beslut – i termer av bifall, avslag och beloppsnivåer – bygger på en tanke om homogenitet i biståndstagargruppen som helhet.

Ännu ett hinder för mer genomgripande inflytande av RPA-stöd står att finna i vad det ekonomiska biståndets monetära del *de facto* representerar. De medel som av olika skäl betalas eller inte betalas ut, är inte bara kronor och ören att använda till hushållets omkostnader. Pengarna är också ett verktyg som handläggarna använder i de mer socialt orienterade delarna av arbetet. Att ha möjlighet att laborera med frågan om avslag respektive bifall kan vara centralt för att ge incitament till förändring för den enskilde (Jönsson, 2023; Panican & Ulmestig, 2019).

Våra analyser av kvantitativa data visar att de beslut om ekonomiskt bistånd som fattas efter att RPA-stöd implementerats i kommunerna är uppenbart mer restriktiva än innan stöden infördes. Andelen ansökningar som beviljas fullt ut sjunker med 13 procentenheter mellan mättillfällena. En betydande andel beslut vid eftermätningen fattas dock utan stöd av RPA; analyserna pekar alltså inte mot någon rak kausalitet mellan RPA-stödda bedömningar och ökad restriktivitet.

Artikeln bygger på resultat som i första hand ska ses som explorativa. För att på ett mer handfast sätt kunna relatera bedömningsutfallen till användningen av RPA hade fordrats referenspunkter i form av kommuner där sådana stöd inte används. Studier som behandlar utfall av bedömningar av ekonomiskt bistånd över tid visar på en *generellt* kraftigt minskad generositet, om än över ett längre tidsspänn som studerats här (Bergmark & Stranz, 2023). Att knyta skillnaderna mellan mätningarna i det här materialet till denna utveckling framstår dock som långsökt – avståndet i tid mellan för- och eftermätningarna är inte betydande. En tänkbar förklaring ligger snarare i att RPA-stödets införande förändrat den organisatoriska kontexten för det praktiska arbetet. RPA-stöden får därmed en indirekt effekt på bedömningsarbetet generellt. Av tidigare studier på området framgår att digitalt baserat klientarbete kan öka handläggares känslor av distansering från enskilda sökandes behov (Løberg & Egeland, 2023) och göra att de upplever sitt handlingsutrymme som mer kringskuret (de Boer & Raaphorst, 2023). Studier visar också att handläggare ogärna förhåller sig kritiskt till automatgenererade förslag (Enarsson m.fl., 2022) samt att RPA-användning samvarierar med tydligare efterlevande av regler på handläggarnivån (Ranerup & Svensson, 2023). Tecken på en sådan i allmänhet ökad standardisering och regelstyrning i bedömningarna märks även i analyserna av beslutsutfall med kontroll för betydelsen av individuella faktorer. Ansökningar som avser kostnader utanför biståndets försörjningsstödsdel löper uppenbart större risk att helt eller delvis avslås vid eftermätningarna. I mätningarna som avser förhållanden innan RPA-stöd infördes förekommer inga sådana tendenser.

Ökad restriktivitet skulle – åtminstone ur ett slags mer teoretiskt grundat rättviseperspektiv – möjligen kunna kompenseras av förstärkt transparens i bedömningsarbetet. Med detta sagt finns goda skäl att utmana antaganden om att digital teknik kan göra beslutsfattandet neutralt och eliminera risken för mänsklig bias. Förutom att beslutsfattandet påverkas av RPA-stödets utformning, kan handläggarnas sätt att uppleva och använda RPA väntas ha betydelse för deras sätt att implementera policy (jfr de Boer & Raaphorst, 2023; Raso, 2017).

Fokus i våra analyser har inte legat vid att söka förändringar i förekomsten av individuella variationer i bedömningarna. Av analyserna framgår emellertid att utfallen av prövningarna kan kopplas till individuella egenskaper och förutsättningar hos klienterna i lika stor utsträckning vid för- som vid eftermätningarna. Det finns alltså inget som mer uppenbart pekar i riktning mot att graden av likriktning ökat i och med införandet av RPA-stöd.

I artikeln framkommer också, *en passant*, att en betydande andel av ansökningarna handläggs utan RPA-stöd i samband med eftermätningen. Det har primärt att göra med att ansökan lämnats in utanför de digitala systemen. Även om våra resultat inte på något sätt ger vid handen att traditionella ansökningsförfaranden är på väg att fasas ut, kan det här finnas skäl att höja ett varningens finger. Möjligheterna att tillgodogöra sig olika digitala lösningar är bättre i resursstarka grupper; förutsättningarna för detta är av förklarliga skäl sämre för dem som är i behov av socialtjänstens stöd (Steyaert & Gould, 2009). Det kan därför inte uteslutas att en bredskalig och mer tvingande hantering av biståndssökande via digitala lösningar än vi ser i dag kan komma att fungera som ännu ett slags tröskel till välfärd, där de allra mest utsatta hushållen marginaliseras ytterligare.

Finansiering

Artikeln är skriven inom ramen för projektet *Mot ökad likriktning? – om utfall av automatiserat beslutsstöd i arbetet med ekonomiskt bistånd*, som finansieras av Forte (bidragsnummer 2020-00225).

Referenser

- Akademikerförbundet SSR (2021) *Remissvar: en väl fungerande ordning för val och beslutsfattande i kommuner och regioner*. Stockholm: Akademikerförbundet SSR.
- Andersson, C., Hallin, A. & Ivory, C. (2022) Unpacking the digitalisation of public services: configuring work during automation in local government. *Government Information Quarterly*, 39(1), 1–10. [<https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101662>].
- Bengtsson, M. (2020) *Karriär och profession: om positioner, statushierarki och mobilitet inom socio-nomyrket*. Diss. Lund: Socialhögskolan.
- Bergmark, Å. & Bäckman, O. (2007) Socialbidragstagandets dynamik: varaktighet och utträden från socialbidragstagande under 2000-talet. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 14(2–3), 134–152. [<https://doi.org/10.3384/SVT.2007.14.2-3.2590>].
- Bergmark, Å. & Stranz, H. (2022) Utilized discretion: a vignette study of social assistance assessments in Sweden. *European Journal of Social Work*, 1–13. [<https://doi.org/10.1080/13691457.2022.2113863>].
- Bergmark, Å. & Stranz, H. (2023) A safety net for all? Vignette-based assessments of Swedish social assistance over three decades. *Journal of Social Policy*, 1–18. [<https://doi.org/10.1017/S0047279422000988>].
- Busch, P.A., Henriksen, H.Z. & Sæbø, Ø. (2018) Opportunities and challenges of digitized discretionary practices: a public service worker perspective. *Government Information Quarterly*, 35(4), 547–556. [<https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.09.003>].
- Byberg, I. (2002) *Kontroll eller handlingsfrihet? En studie om organiseringens betydelse i socialbidragsarbetet*. Diss. Stockholm: Stockholms universitet.
- Considine, M., Mcgann, M., Ball, S. & Nguyen, P. (2022) Can robots understand welfare? Exploring machine bureaucracies in welfare-to-work. *Journal of Social Policy*, 51(3), 519–534. [<https://doi.org/10.1017/S0047279422000174>].
- Coulthard, B., Mallett, J. & Taylor, B. (2020) Better decisions for children with "Big data": can algorithms promote fairness, transparency, and parental engagement? *Societies*, 10(4): 97. [<https://doi.org/10.3390/soc10040097>].
- de Boer, N. & Raaphorst, N. (2023) Automation and discretion: explaining the effect of automation on how street-level bureaucrats enforce. *Public Management Review*, 25(1): 42–62. [<https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1937684>].
- Denvall, V., Nordesjö, K. & Ulmestig, R. (2020) Dunderhonung för socialt arbete? En studie av MI:s användbarhet inom försörjningsstöd. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 27(3–4): 227–248. [<https://doi.org/10.3384/SVT.2020.27.3-4.3663>].
- Devlieghere, J., Bradt, L. & Roose, R. (2017) Governmental rationales for installing electronic information systems: a quest for responsive social work. *Social Policy & Administration*, 51(7): 1488–1504. [<https://doi.org/10.1111/spol.12269>].
- Enarsson, T., Enqvist, L. & Naarttijärvi, M. (2022) Approaching the human in the loop: legal perspectives on hybrid human/algorithmic decision-making in three contexts. *Information & Communications Technology Law*, 31(1): 123–153. [<https://doi.org/10.1080/13600834.2021.1958860>].
- Erkers, H. (2018) Digitalisera inte bort det rättssäkra sociala arbetet. *Göteborgs-Posten* [<https://www.gp.se/debatt/digitalisera-inte-bort-det-r%C3%A4ttss%C3%A4kra-sociala-arbetet-1.5111752>] Hämtat: 2023-05-10].
- Erkers, H. & Vinge, S. (2021) Full insyn måste råda i offentliga algoritmer. *Dagens Nyheter*. [<https://www.dn.se/debatt/full-insyn-maste-rada-i-offentliga-algoritmer/>]. Hämtat: 2023-05-09].

- Erkers, H. & Vinge, S. (2022) Storariskernär AI fattar viktiga beslut utan reglering. *Göteborgs-Posten*. [https://www.gp.se/debatt/stora-risker-n%C3%A4r-ai-fattar-viktiga-beslut-utan-reglering-1.63682747]. Hämtat: 2023-05-10].
- Freidson, E. (2001) *Professionalism: the third logic*. Cambridge: Polity Press.
- Germundsson, N. (2022) Promoting the digital future: the construction of digital automation in Swedish policy discourse on social assistance. *Critical Policy Studies*, 16(4): 478–496. [https://doi.org/10.1080/19460171.2021.2022507].
- Hasenfeld, Y. (2010) *Human services as complex organizations*. Sage Publications.
- Hussénius, K. (2021) Intersectional patterns of social assistance eligibility in Sweden, *Nordic Social Work Research*, 11(1): 19–33. [https://doi.org/10.1080/2156857X.2019.1601636].
- Hussénius, K. (2022) Gender and ethnicity in social assistance assessments of single applicants with substance abuse problems. *European Journal of Social Work*, 25(2): 210–223. [https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1896994].
- Hussénius, K. (2023) *Differentiating the poor: patterns of discrimination in decision-making on social assistance eligibility*. Diss. Stockholm: Stockholms universitet.
- Hydén, L.C., Westermark, P.K. & Stenberg, S.Å. (1995) *Att besluta om socialbidrag: en studie i 11 kommuner*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Høybye-Mortensen, M. (2015) Decision-making tools and their influence on caseworker's room for discretion. *British Journal of Social Work*, 45(2): 600–615. [https://doi.org/10.1093/bjsw/bct144].
- Jönsson, A. (2023) *Professionellt pappersgöra: att bemästra ett komplext handlingsutrymme i beslutstexter om ekonomiskt bistånd*, Diss. Lund: Socialhögskolan.
- Jørgensen, A.M., Nissen, M.A., Devlieghere, J. & Gillingham, P. (2022) Social work technologies, *Nordic Social Work Research*, 12(3): 323–327. [https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2076302].
- Kullberg, C. (2005) Differences in the seriousness of problems and deservingness of help: Swedish social workers' assessments of single mothers and fathers. *British Journal of Social Work*, 35(3): 373–386. [https://doi.org/10.1093/bjsw/bch187].
- Lindgren, I., Madsen, C.Ø., Hofmann, S. & Melin, U. (2019) Close encounters of the digital kind: a research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3): 427–436. [https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002].
- Lipsky, M. (2010) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. 30th ann. Ed. Russel Sage.
- 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. [https://doi.org/10.1080/13691457.2021.2016650].
- Meilvang, M.L. & Dahler, A.M. (2022) Decision support and algorithmic support: the construction of algorithms and professional discretion in social work. *European Journal of Social Work*, 1–13. [https://doi.org/10.1080/13691457.2022.2063806].
- Panican, A. & Ulmestig, R. (2019) Vad är nytt? Kunskapsammansättning av kommunal arbetsmarknadspolitik. *Arbetsmarknad & arbetsliv*, 25(3–4): 108–128.
- Parton, N. (2008) Changes in the form of knowledge in social work: from the "social" to the "informational"? *British Journal of Social Work*: 38(2): 253–269. [https://doi.org/10.1093/bjsw/bcl337].
- Petersen, A., Christensen, L.R. & Hildebrandt, T. (2020) The role of discretion in the age of automation. *Computer Supported Cooperative Work*, 29(3): 303–333. [https://doi.org/10.1007/s10606-020-09371-3].
- Ranerup, A. & Henriksen, H.Z. (2022) Digital discretion: unpacking human and technological agency

- in automated decision making in Sweden's social services. *Social Science Computer Review*, 40(2): 445–461. [<https://doi.org/10.1177/0894439320980434>].
- Ranerup, A. & Svensson, L. (2023) Automated decision-making, discretion and public values: a case study of two municipalities and their case management of social assistance- *European Journal of Social Work*, 1–15. [<https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2185875>].
- Raso, J. (2017) Displacement as regulation: new regulatory technologies and front-line decision-making in Ontario works. *Canadian Journal of Law & Society*, 32(1): 75–96. [<https://doi.org/10.1017/cls.2017.6>].
- Rothstein, B. (2010) *Politik som organisation: förvaltningspolitikens grundproblem*. 4 uppl. Stockholm: SNS Förlag.
- Steyaert, J. & Gould, N. (2009) Social work and the changing face of the digital divide. *The British Journal of Social Work*, 39(4): 740. [<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp022>].
- Stranz, H. (2007) *Utrymme för variation: om prövning av socialbidrag*. Diss. Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Stranz, H., Wiklund, S. & Karlsson, P. (2016) People processing in Swedish personal social services: on the individuals, their predicaments and the outcomes of organisational screening. *Nordic Social Work Research*, 6(3): 174–187. [<https://doi.org/10.1080/2156857X.2015.1134630>].
- Stranz, H., Karlsson, P. & Wiklund, S. (2017) The wide-meshed safety net: decision-making on social assistance eligibility in Sweden. *European Journal of Social Work*, 20(5): 711–723. [<https://doi.org/10.1080/13691457.2016.1255596>].
- Svensson, L. (2019) *"Tekniken är den enkla biten": om att implementera digital automatisering i handläggningen av försörjningsstöd*. Research Reports in Social Work 2019:12. Lunds universitet: Socialhögskolan.
- Tummers, L. & Bekkers, V. (2014) Policy implementation, street-level bureaucracy, and the importance of discretion. *Public Management Review*, 16(4): 527–547. [<https://doi.org/10.1080/14719037.2013.841978>].
- Wagenaar, H. (2004) "Knowing" the rules: administrative work as practice. *Public Administration Review*, 64(6): 643–656. [<https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00412.x>].
- Ylönen, K. (2022) The use of electronic information systems in social work: a scoping review of the empirical articles published between 2000 and 2019. *European Journal of Social Work*, 1–14. [<https://doi.org/10.1080/13691457.2022.2064433>].

Lupita Svensson & Agneta Ranerup

Digital infrastruktur och socialtjänstens myndighetsutövning i Sverige

- fallet ekonomiskt bistånd

Digital infrastructure and the exercise of authority by social services: the case of social assistance in Sweden

This article explores how digitalisation impacts the discretionary space and decision-making processes of social workers in the administration of social assistance within social services. In the context of increasing digitalisation and automation in public administration, the study examines the complex dynamics between human and non-human actors, such as social workers, clients, and digital systems like RPA (Robotic Process Automation) and e-application platforms. Drawing on theories such as Actor-Network Theory (ANT) and concepts of digital discretion and professional discretionary space, the article investigates how digital infrastructures and systems shape social workers' practices and their relationships with clients.

Utilising a qualitative methodology comprised of document analysis and semi-structured interviews with social workers in three Swedish municipalities, the study maps out “data journeys” – the process by which human activities are converted into, and interact with, digital data flows within case management systems. The results indicate that digital technology both challenges and enriches the practice of social work by transforming traditional work processes and client interactions, while new forms of professionalism and citizen participation emerge.

The study highlights both the potential and challenges of integrating digital technology into social work. It underscores the importance of a balanced and critically aware approach to digitalisation, where the role and impact of technology are continually reassessed in light of professional values and clients' needs. Future research should continue to explore the dynamic relationship between digital technology and social work to ensure that digitalisation supports, rather than undermines, the fundamental goals and values of social services.

Keywords: digitalization, discretion, social assistance, digital infrastructure

Lupita Svensson är docent vid Socialhögskolan, Lunds universitet.

Agneta Ranerup är professor vid Institutionen för tillämpad IT, Avdelningen för informatik, Göteborgs universitet.

Kontakt: lupita.svensson@soch.lu.se

Inledning

Den klassiska ideologin kring socialt arbete betonar relationen och det fysiska mötet. Värdegenererande är intuitionen, empatin och medkänslan i personliga relationer, vilket också påverkar beslutsfattandet hos byråkrater på gatunivå (exempelvis socialsekreterare). I mötet socialt arbete och digitalisering har nya värden uppstått. En del av digitaliseringsprocessen betonar värdet av att dokumentera mänskliga aktiviteter som data och analysera dem för klassificering och prediktiva syften (Devlieghere m.fl., 2022). Inom det sociala arbetet har stora ansträngningar gjorts för att införandet av informations- och kommunikationsteknik (IKT) ska vara objektiv och inte störa relationen samtidigt som den möjliggör datalagring och analytiskt stöd. De två processerna kan beskrivas som disparata och kontraproduktiva (se Devlieghere m.fl., 2022). Med de många svårigheterna att identifiera, förstå och hantera det bästa stödet till de mest utsatta medborgarna i samhället, har IKT och den digitala utvecklingen ofta ansetts vara potentiella lösningar på komplexa sociala problem som är resurskrävande och arbetsintensiva (Jørgensen, 2023).

Sveriges kommunala självstyre innebär en stor självständighet för kommunerna att utföra verksamheter, som exempelvis socialtjänsten. Socialtjänstlagen (2001:453) [SoL], som reglerar den kommunala socialtjänsten, är en ramlag som möjliggör ett stort handlingsutrymme för de myndighetsutövande socialsekreterarna. Med stöd av SoL får de befogenhet att fatta beslut inom gränserna för befintliga lagar och förordningar, inkluderande vissa grader av frihet (jfr eng. *discretion*, se Lipsky, 2010). Idén att använda IKT för att komplettera eller ersätta detta handlingsutrymme är kontroversiell eftersom den aktualiserat debatten om att ersätta mänsklig medkänsla och intuition med datoralgoritmer i enlighet med att "digital diskretion eller handlingsutrymme" definieras som användningen av IKT-förmåga för att påverka, stödja eller ersätta professionella bedömningar (se Busch & Henriksen, 2018). Busch och Henriksen diskuterar såväl positiva som negativa värden och teknologins roll för dessa i samband med tjänstemäns handlingsutrymme. De undersöker och identifierar risker för utsatta grupper, särskilt som artificiellt intelligenta (AI) generativa modeller nu hanterar mängder av såväl strukturerade data som ostrukturerade "big data" för att tolka trender och förutsäga resultat (a.a.). En hel del forskning har även börjat undersöka de potentiella (och empiriska) positiva och negativa effekterna av detta (de Boer & Raaphorst, 2023). Petersen (2021) belyser scenarier där människor och digital teknik måste samexistera. Omfattande forskning har fokuserat på utsatta grupper i samhället och den potentiella avhumaniseringen som sker i processen där aktiviteter omvandlas till data (Gillingham, 2019a; Meilvang & Dahler, 2022). AI-teknik för exempelvis mönsterigenkänning används redan i dag inom kliniska områden för att snabbare kunna tolka betydelsen av röntgenbilder och andra härledda medicinska bilder (Kumar m.fl., 2022).

En viktig aspekt i diskussionen om det sociala arbetets handlingsutrymme (*discretion*) är att utveckla en digital infrastruktur (Henfridsson & Bygstad, 2013) när det kommer till ärendehantering i den myndighetsutövande delen inom socialtjänstens verksamhet. Det är i dessa digitala system som socialsekreterare arbetar med sina klienter via exempelvis e-ansökningar och kommunikationstjänster. Det finns alltmer framträdande beslutsstödtjänster som baseras på mjukvarurobotar i form av RPA (*robotic process automation*) (Wirtz m.fl., 2019). Naturligtvis kan man anta att införandet av digital teknik i socialsekreterarnas handlingsutrymme kommer att förändra den professionella rollen, praxis, auktoritet och kontaktnivån med klienter (Gustafsson & Whilborg, 2019; Caserta & Thumand, 2021; Ranerup & Henriksen, 2022). Utöver detta aktualiseras frågor om hur data som samlas in från människor och deras aktiviteter kommer att (kunna) användas (Høybye-Mortensen & Ejbye-Ernst, 2019).

För att skapa en förståelse för de förändringar som sker i den här utvecklingsprocessen behöver forskningsperspektivet breddas till att inkludera hela den digitala infrastrukturen (Henfridsson & Bygstad, 2013), som utöver automatiseringsfunktioner även omfattar exempelvis verksamhetssystem som inkluderar ärendehantering och e-ansökningar. Det är också i de här strukturerna som ny data genereras och som kan användas för att utveckla förfinade digitala teknologier som kan stötta en ”data-driven” socialtjänst.

Syfte och frågeställningar

Utvecklingen för att digitalt automatisera delar av handläggningsprocessen av ekonomiskt bistånd inom den kommunala socialtjänsten i Sverige har uppmärksamats både i forskning och i samhällsdebatt. Vårt syfte med artikeln är att bidra till en fördjupad diskussion om relationen mellan digitalisering, data och mötet mellan socialsekreterare och klienter som initierats av Devlieghere m.fl. (2022). På en praktisk nivå vill vi synliggöra hur mänskliga handlingar omvandlas till data, transporteras och används i det myndighetsutövande sociala arbetet. På en teoretisk nivå strävar vi efter att fördjupa kunskapen om risker och möjligheter för socialsekreteraren och det sociala arbetet under transformationsprocessen.

Artikeln svarar på forskningsfrågorna:

- Hur formar digitala system socialsekreterares handlingsutrymme och beslutsprocesser när det gäller handläggning av försörjningsstöd?
- På vilket sätt bidrar digitala system till att skapa, upprätthålla eller omförhandla maktrelationer inom socialtjänsten när det rör handläggning av försörjningsstöd?

Inledningsvis presenteras kort det aktuella forskningsläget och därefter det teoretiska ramverket, följt av en beskrivning av forskningsmetodik. Resultaten presenteras utifrån en kronologisk struktur som beskriver ärendehanteringsprocessen och de data som skapas inom den med fokus på handlingsutrymme och maktrelationer mellan människa och digital teknik. Därefter presenteras en analys av resultaten med stöd av det teoretiska ramverket. Artikeln avslutas med en diskussion som svarar på frågeställningarna och ger förslag för vidare forskning.

Bakgrund och tidigare forskning

I Sverige tillhandahålls socialtjänsten av enskilda kommuner. Landets 290 kommuner är självstyrande och har ansvar för lokala aktiviteter, som barnomsorg, grund- och gymnasieskola, arbetsmarknadsfrågor och socialtjänst. De styrs av politiska nämnder och finansieras av lokala skatter. En del av den kommunala socialtjänstens ansvar omfattar ekonomiskt bistånd och regleras av SoL. I det svenska välfärdssystemet utgör rätten till ekonomiskt bistånd det yttersta skyddet för personer som behöver hjälp. SoL är en ramlag vilket innebär ett stort handlingsutrymme för socialsekreterare, med syftet att kunna hantera en rad olika individuella situationer när de ska fatta rättsligt bindande beslut i dessa frågor. I diskussioner om fördelningen av offentliga medel återkommer ofta begreppen rättssäkerhet och handlingsutrymme utifrån frågan om medlen fördelas på ett korrekt sätt. För att bli beviljad ekonomiskt bistånd måste klienterna både ansöka om det och kvalificera till det enligt SoL. Den information som de anger i sin ansökningsprocess avgör hur mycket bistånd de får baserat på inkomst- och utgiftsuppgifter och den egna aktivitetsgraden i att själv försöka lösa sin försörjning genom att exempelvis stå till arbetsmarknadens förfogande (se 4 kap. 1 § SoL). Närmare hälften av kommunerna i Sverige tar emot e-ansökningar utöver pappersversioner via en digital e-tjänst eller det digitala ärendehanteringssystemet.

Ekonomiskt bistånd enligt SoL är ett område som har utforskats i flera forskningsstudier, vilka ofta fokuserar på handläggning, beslutsfattande och de sociala effekterna av ekonomiskt bistånd. Några centrala teman och resultat inom forskningen, förutom digitaliseringsspåret är handläggningsprocessen. Studier har granskat de komplexa processerna och kriterierna för bedömning och beviljande av ekonomiskt bistånd. Forskning har belyst hur socialsekreterares professionella bedömning och tolkning av lagstiftningen påverkar beslutsprocessen, vilket kan leda till variationer i beslut över olika kommuner och handläggare. Ett annat är rättssäkerhet och handlingsutrymme, där forskning har undersökt hur socialsekreterares handlingsutrymme och beslut om ekonomiskt bistånd förhåller sig till rättssäkerhetsprinciper. Här återfinns en diskussion kring balansen mellan att följa lagstiftning och förordningar och

behovet av att göra individuella bedömningar baserade på klienternas unika situationer. Effekter och utfall är ett annat område som studier undersökt. Här återfinns även studier om strategier för att främja självförsörjning och minska beroendet av bistånd. Slutligen är policy och praxis ett område där studier granskat hur policyförändringar påverkar handläggningen av ekonomiskt bistånd, samt hur bästa praxis kan utvecklas för att stödja både socialsekreterare och klienter i processen (se exempelvis Bengtsson m.fl., 2022; Bergmark & Stranz, 2023a, 2023b; Germundsson & Stranz, 2023; Hussénus, 2023; Jönsson, 2023; Ranerup & Svensson 2022, 2023; Stranz m. fl. 2017; Svensson, 2019; Svensson, 2023). Sammanfattningsvis är forskningen kring ekonomiskt bistånd enligt SoL mångfacetterad och omfattar olika aspekter av handlägningsprocessen, från lagstiftningens tillämpning till digitaliseringens påverkan och klienternas upplevelser. Denna forskning bidrar till en djupare förståelse för både de utmaningar och möjligheter som finns inom området och belyser vikten av en balanserad och individanpassad approach i socialtjänstens arbete.

Sedan 2017 har i ett växande antal kommuner beslutsstöd via RPA tillämpats på ärendehanteringsprocesser när det gäller handläggningen av ekonomiskt bistånd (Ranerup & Henriksen, 2019, 2022). En RPA är en typ av "mjukvarurobot" som använder algoritmer (förprogrammerade regler) för att analysera användarinlämnad digital information (Wirtz m.fl., 2019). RPA utför en programmerad analysprocess på data och föreslår ett resultat eller beslut. Flera studier har undersökt processen för att bedöma vilka aktiviteter som traditionellt tillhör socialsekreterare som kan automatiseras helt eller delvis (Gustafsson & Whilborg, 2019; Caserta & Thumand, 2021). Sverige, som är en utvecklad välfärdsstat, tenderar att lita på RPA:er och deras förprogrammerade regler för att behandla klienter rättvist, ge rättvisa beslutsrekommendationer, förbättra den övergripande processeffektiviteten och säkerställa rättsstatsprincipen (Enarsson m.fl., 2022). Dock har en kritisk diskussion förekommit i samband med exempelvis tidiga fall där RPA använts (Kaun, 2022; Ranerup & Henriksen, 2022). Enligt en litteraturinventering med fokus på de senaste årens studier av IKT och handläggarnas handlingsutrymme finns ett antal kvalitativa fallstudier där olika miljöer studeras mer eller mindre i detalj. Det finns dock, med vissa undantag, mycket få studier där handlägningsprocessen, dess steg eller beståndsdelar och den IKT som förekommer där analyseras (Ranerup & Henriksen, 2022; Vurdobakis & Rajao, 2022).

Relationen mellan människa och teknik har utforskats i över fem decennier. Med framsteg inom AI har automatiserade system för beslutsstöd utvecklats inom juridik, statlig förvaltning, hälsovård och socialtjänst (Enarsson m.fl., 2022; Ranerup & Henriksen, 2022). Det finns dock ett fortsatt behov av att fördjupa förståelsen för samspelet mellan digital teknik och människa, särskilt i tillämpningar inom socialtjänsten och för utsatta grupper (Lindgren m.fl., 2019; Broomfield & Reutter, 2022).

Oavsett teknisk infrastruktur och digitala system krävs data av hög kvalitet om syftet är att stödja mänskligt beslutsfattande (de Boer & Raaphorst, 2023). Sedan 1950-talet har databaser ansetts vara socialt sammanställda objekt, och i början av 2000-talet påpekade forskare behovet av att granska "big data", det vill säga den samlade datan i en organisation, för att bättre förstå dess sociala implikationer, inklusive redogörelser för de potentiellt snedvridna materiella förhållandena för datainsamlingsinstrumenten och grundantagandena som gjorts av datainsamlarna (Gitelman & Jackson, 2013). Mycket kritisk forskning har utförts inom det här området, på både konceptuell och teoretisk nivå, med hjälp av filosofiska och metodologiska processer (Kitchin, 2021; Dalton & Thatcher, 2014; Gitelman & Jackson, 2013). Endast ett fåtal empiriska studier har dock genomförts om tillämpningen av big data-analyser på socialtjänstens problem (Meilvang & Dahler, 2022). Innan mer omfattande implementeringar av digital teknik görs inom socialtjänstens område finns ett stort behov av att forskare och beslutsfattare får en tydligare inblick i big datas natur, dess ursprung, behandling och hur den påverkar praktikfältet.

Teoretiskt ramverk

I den här artikeln används ett teoretiskt ramverk som kombinerar en rad begrepp med utgångspunkter i gränssnittet mellan digital teknik, digitala infrastrukturer och det sociala arbetets fokus på relation och möte (jfr diskursen om "dataism" och "relationism", se Devlieghere m.fl., 2022). Begrepp, som delvis har introducerats ovan, behöver dock förklaras mer i detalj: digitalisering, digital struktur och professionellt handlingsutrymme (*discretion*). I den här artikeln använder vi termen *digitalisering* som ett paraplybegrepp för att beskriva IKT i det dagliga livet. För att undvika förvirring, notera att *digitalisering* mer specifikt avser direkt omvandling av kunskap och analog information till digitala medier. I Sverige är det IKT-aktiverade stödet för beslutsfattande¹ (t.ex. via RPA) en viktig drivkraft för digitalisering och digitalt handlingsutrymme (Houy m.fl., 2019). Omvandlingen av aktiviteter till data, som sker i stora delar av vårt samhälle, är ett grundmoment för mer avancerad digital teknik och kallas här för *data journey* (Bates m.fl., 2016). Det är det sammanhang då data extraheras, sammanställs och analyseras för sociala ändamål samt transporteras och lagras genom/i en mängd olika digitala system som i sin helhet utgör en "digital infrastruktur" (Henfridsson & Bygstad, 2013) för handläggningsprocessen som helhet. Vissa infrastrukturer stöder en fullständig automatisering av mänskliga aktiviteter, medan andra stöder en interaktion mellan människa och maskin (Enarsson m.fl., 2022). I vår artikel hänvisar vi till infrastrukturer med olika beståndsdelar i form av e-ansökningar,

1 Kallas ibland för soft AI.

ärendehanteringssystem, RPA etcetera som stödjer integrationen eller ersättningen av professionellt mänskligt handlande med digitalt handlande, genom någon form av automatisering i handläggningsarbetet.

Att det finns en praxis för det professionella handlingsutrymmet är centralt för automatiserade beslutsstödjande möjligheter, särskilt i offentlig förvaltning (Busch & Henriksen, 2018; Petersen m.fl., 2020; Zouridis m.fl., 2020). Socialsekreterarnas rätt att fatta beslut med stöd av 4 kap. 1 § SoL är ett exempel där det professionella handlingsutrymmet är förenat med både stöd i lag och förordningar (jfr Dworkin, 1963; Lipsky, 2010). I Sverige är SoL en "ramlag", vilket innebär att lagstiftningen bygger på värdebaserade mål som ska verkställas av yrkesverksamma. Det krävs ett stort mått av professionalism för att tjänstemän, som socialsekreterare, ska kunna göra kloka och motiverade tolkningar som sedan kommer att påverka samhället och medborgarnas välbefinnande (Brante m.fl., 2015).

Socialsekreterare förlitar sig starkt på de etablerade relationer de bygger med klienter, och deras mellanmänniska utbyten främjar ofta den professionalitet som krävs för att fatta välgrundade, fördelaktiga beslut (Pedersen, 2019). Därför kräver denna konstruktion "en tro på logiken i förtroendebaserade relationer mellan semiprofessionella inom välfärdstjänsten och medborgare – att förtroendebaserade relationer, inte data – kan säga vilka tjänster som är bäst för medborgarna" (Pedersen, 2019, s. 301).

Aktörnätverksteorin (ANT) bidrar med ytterligare begrepp för att utforska samspelen mellan mänskliga och icke-mänskliga aktörer inom nätverk. Enligt ANT skapas en intressant ingång till förståelse genom att teorin betraktar både mänskliga och icke-mänskliga entiteter som fullvärdiga aktörer. I vår tillämpning innebär det att både socialarbetare och digitala verktyg kan betraktas som samverkande aktörer inom ett nätverk. Nätverket är i vår studie socialtjänstens handläggningsprocess. De begreppen ger oss då möjligheter att förstå hur kommunikation sker mellan aktörer för att samla dem kring det gemensamma målet att upprätthålla och försvara nätverket. Teorin omfattar begreppen mellanhänder, vilket är aktörer som inte förändrar översättningsprocessen, utan endast förmedlar kraft från en entitet till en annan med minimal förändring. Medlare, å andra sidan, är de som bidrar med förändringar och skillnader under överföringsprocessen. De här koncepten kommer att vara centrala i vår analys och diskussion av resultaten (Latour, 1996, 2005; Law, 1992).

Metodologiskt angreppssätt

Metodologiskt undersöker vi handläggningens flöde, det vill säga den fysiska data journey-metoden (Bates m.fl., 2016) i processen och mellan de olika komponenterna i den digitala infrastrukturen. Genom att göra det förväntas vår metodik bidra till en kritisk kvalitativ granskning av digitalt handlingsutrymme (Busch & Henriksen, 2018). Vårt material är kvalitativa dokumentanalyser och semistrukturerade intervjuer i tre kommuner.

Vi genomförde en multipel fallstudie i tre kommuner i Sverige med fokus på socialsekreterare (Kommun A med 33 000 invånare, Kommun B med 352 000 invånare och Kommun C med 70 000 invånare). De tre kommunerna hade 1–3 års erfarenhet av e-ansökan och någon form av RPA för beslutsstöd i handläggningen av ekonomiskt bistånd vid insamlandet av empiri.

Dokumentanalysen bestod av interna rapporter, implementeringsplaner och utvecklingsdokument daterade 2019–2022. De semistrukturerade intervjuerna genomfördes med chefer och socialsekreterare ("nyckelinformanter"). För materialöversikt, se tabell 1. Deltagarna tillfrågades om sina ärendehanteringsprocesser, IKT och algoritmiska tekniker som används inom dessa processer och individernas roller i processen. Intervjuerna var 30–60 minuter vardera, spelades in och transkriberades. Informanterna valdes ut strategiskt utifrån sina erfarenheter och tidigare deltagande i implementeringen av e-ansökningar och RPA i sina respektive kommuner.

Tabell 1. Materialöversikt

Kommun	Material	Tidsperiod för insamlande av empiri
A	Intervjuer	2020–2021
	chefer (1)	
	socialsekreterare (3)	2018–2021
Dokument (6)		
B	Intervjuer	2020–2022
	chefer (3)	
	socialsekreterare (6)	2018–2022
Dokument (14)		
C	Intervjuer	2020–2022
	chefer (6)	
	socialsekreterare (4)	2017–2022
Dokument (22)		

Vår data journey-metod är utformad för att synliggöra transportprocessen för data i handläggningssystemet. För att uppnå detta mål var det viktigt att identifiera gränssnitt som påverkar data och dess transport (Bates m.fl., 2016). Den analytiska dekonstruktionen kan beskrivas enligt nedan:

1. Identifiera processerna för att omvandla aktiviteter till data (dvs. digitalisering i form av situationer då människor matar in information i ett digitalt system som sedan blir data).
2. Identifiera datatransportmetoder mellan system och sammanhang – det vill säga hur data transporteras genom systemets olika delar.
3. Identifiera de fysiska och logiska bryggorna och luckorna i datatransportnätverket, det vill säga hur och när det skapas gränssnitt där antingen en människa eller teknik för över data från en del i systemet till en annan del.
4. Identifiera de mänskliga aktiviteter som är involverade i datatransporten.
5. Identifiera de algoritmiska aktiviteter som är involverade i datatransporten (t.ex. i RPA).
6. Utföra en analys ur perspektivet digitalt handlingsutrymme.

Vår analytiska konstruktion modellerades efter Kitchins (2017, 2021) sätt att analysera och beskriva datas transformationer i flöden baserat på de digitala och mänskliga aktiviteter som är involverade i data journey. Vår metod gjorde det möjligt för oss att följa hur data transporteras och hanteras vid ansökan om ekonomiskt bistånd i de tre utvalda kommunerna.

Resultat: Data journey och tillämpningen

Vår redovisning av resultaten startar med en beskrivning av data journey-metoden avseende ärendehanteringssystem som används vid handläggningen av ekonomiskt bistånd i vårt urval av kommuner. Några viktiga skillnader och likheter med hänvisning till de tre inblandade kommunernas dataflöden kommer att beskrivas. Efter flödesbeskrivningen redovisas hur tillämpningen av handläggningen med stöd av verksamhetssystemet går till enligt handläggarna. Efter resultatredovisningen kommer ett sammanfattande analysavsnitt, innan vi övergår till en avslutande diskussion.

När en klient ansöker om ekonomiskt bistånd startar aktiviteten (data journey). Första gången en klient gör detta hanteras ansökan ofta i särskild ordning av kommunerna. Det kräver mer omfattande interaktion och information från den enskilde. Om klienten ansöker om ekonomiskt bistånd fler gånger, behandlas ansökningsprocessen som en återkommande ansökan vilket framkommer både genom textdokument

samt intervjuer. Följande numrerade steg beskriver den typiska månatliga processen för en klient som återkommande ansöker om ekonomiskt bistånd:

1. E-tjänst. Klienten fyller själv i en e-ansökan som finns på respektive kommunal socialtjänsts webbplats eller via klientens egen sida (*Min sida*). Här anges information om inkomster och utgifter. E-tjänsten tillåter inte att dokument bifogas; dock måste alla klienter ha bank-id för att genomföra en ansökan. I några av de undersökta kommunerna kan klienterna få hjälp med sin ansökan av en socialsekreterare, en receptionist eller annan anställd administratör.
2. Brygga: RPA-enheten förmedlar och överför data mellan e-ansökan och ärendehanteringssystemet och säkerställer att alla data kommer fram till deras angivna platser. Om klienten lämnar in en ansökan på papper ska receptionisten överföra uppgifterna till ärendehanteringssystemet.
3. Ärendehanteringssystem: Socialsekreteraren får besked om att en ny ansökan finns att hantera via sitt systemgränssnitt. I en av de tillfrågade kommunerna kopplas socialsekreterare med klient för att hantera ansökan så att klienten alltid har samma socialsekreterare. Därefter följer administrationen av det ekonomiska biståndet. I två kommuner kommer den socialsekreterare/annan administratör som bistår klienten med sin ansökan att skilja sig från den yrkesutövare som hjälper till med själva motivationsarbetet (se punkt 4 nedan). Ibland används olika organisationer och olika ärendehanteringssystem för ekonomiskt bistånd och motivationsstöd, beroende på den kommunala organisationen och olika konstruktion av den digitala infrastrukturen.
4. Fysiska möten: Under ansökningsprocessen har en socialsekreterare eller annan socialsekreterare ett eller flera fysiska möten med klienten för att fokusera på personens behov och motivera till att bli självförsörjande. I de kommuner där samma socialsekreterare sköter handläggningen av ekonomiskt bistånd och motivationsarbetet dokumenteras mötet i ärendehanteringssystemet. För de kommuner som delar upp arbetsprocesserna mellan olika yrkesverksamma är administrationen av ekonomiskt biståndet skild från det (arbets-) motiverande arbetet. Dessutom kan olika socialsekreterare ha kontakt med klient från månad till månad.
5. Databasinsamling och autentisering: Socialsekreteraren som sköter ansökningsprocessen skaffar relevant data från både interna system, som e-ansökan, och externa system (t.ex. den nationella SSBTEK – en digital ekonomisk databas i samverkan mellan en rad myndigheter som försäkringskassan, skatteverket och centrala studiestödsnämnden) och ser till att data är fullständiga och adekvata. Här kan ändringar av data i ansökan ske genom socialsekreterarens aktivitet.

6. Beräkning: RPA-enheten arbetar inuti ärendehanteringssystemet för att mata in data i en beräkningsmatris och producerar ett resultat.
7. Handläggargenomsyn: Socialsekreteraren granskar resultatet av beräkningsmatrisen och jämför med källor som exempelvis SSBTEK, se ovan. Om resultaten skiljer sig för mycket från liknande ansökningsresultat kan socialsekreteraren ingripa, vilket kräver en uppföljande diskussion med klienten via mejl, telefon eller mobil digital plattform.
8. Min sida: Ärendehanteringssystemet tillhandahåller process- och beslutsinformation till klientens Min sida-system där ansökningsprocessens steg kan följas.
9. RPA-enheten föreslår ett beslut till socialsekreteraren via ärendehanteringssystemets beräkningsmatris. Därefter fastställer socialsekreteraren beslutet eller ingriper och ändrar beslutet.
10. Beslutsfraser: Ärendehanteringssystemet ger förslag på beslutsfraser och motiveringar. Socialsekreteraren använder sedan fraserna för att förtydliga beslutet. I vissa kommuner tillämpas fraserna med andra interna system, där exempelvis möjligheter till fritext finns. Denna fas skulle kunna kopplas till steg 7, som en del av analysprocessen för socialsekreteraren.
11. Slutligt beslut: Socialsekreteraren fattar det slutliga beslutet digitalt (dvs. bifall eller avslag) via ärendehanteringssystemet.
12. Beslutspresentation: Ärendehanteringssystemet publicerar klientens beslut i realtid via klientens Min sida-instans som nås via den kommunala webbplatsen.
13. Beslutskvitto: Socialsekreteraren meddelas när klienten tagit del av beslutsinformationen. Denna del skulle kunna kopplas till steg 11 och 12, eftersom de alla sköter beslutsfattandet.
14. Förebyggande av fusk: Rutinmässiga slumpmässiga kontroller tillhandahålls för att upptäcka och förhindra fusk. I vissa kommuner gör den handläggande socialsekreteraren kontrollen. Resultaten registreras i ärendehanteringssystemet och falsk eller vilseledande information identifieras, vilket kan leda till sanktioner mot klienten. Uppföljningsarbetet ska skötas manuellt av en socialsekreterare. Om bedrägeri upptäcks efter att biståndet beviljats kan kommunen kräva återbetalning eller nedsatt framtida bistånd. I extrema fall kan åtal väckas.

Flera socialsekreterare uppger att det automatiserade beslutsstödet i kombination med e-ansökan har underlättat arbetet och effektiviserat det. Samtidigt är en återkommande erfarenhet att det är svårt att agera med tillit till den digitala tekniken:

Mmm, men det som har blivit bättre är att det går mycket mycket snabbare om man jämför en e-ansökan som det ser ut nu och om man gör en pappersansökan nu. Så går det ju mycket snabbare, man behöver inte skriva ut något eller skicka ut den, de får själva gå in och kolla besluten i medborgartjänsten och det som är lite sämre är kanske, ja, jag som gillar kontroller [skratt] så det var lite svårt att släppa [skratt] från början att vi skulle släppa igenom grejer. (Socialsekreterare Kommun A)

Socialsekreterarna beskriver hur den digitala tekniken på olika sätt fått dem att träffa sina klienter oftare, men att det fanns en oro som skapade en stor personalomsättning inledningsvis (se steg 4):

Ja, det är många som har valt att sluta. Och det var nog det här att de trodde att de skulle tappa det här sociala arbetet. Och de som faktiskt har hållit ut nu och hängt med i hela processen tror jag tänker, jamen nu jobbar vi ju med det sociala arbetet liksom, de som jobbar i planeringsgruppen, vi jobbar verkligen i det sociala arbetet. Just det vi träffar folk intensivt, vi pratar med dem oftare, vi är mer med i deras planering, alltså varje vecka, liksom. (Socialsekreterare, Kommun A)

Socialsekreterarna beskriver att under steg 5–7 sker ofta dubbelkontroller:

Men den [kommentar: RPA:n] kan ju hämta uppgifter från Försäkringskassan och sådana saker. Men man får ju kanske lägga till och kontroller. Ja, egentligen är det ju inte meningen att vi ska kontrollera men det görs ändå. Jag tror inte att man litar riktigt på roboten. (Socialsekreterare, Kommun A)

En annan socialsekreterare beskriver:

För det har ju vart lite otydligt så där, kan jag tycka, att liksom vilka förväntningar som finns på socialsekreterare som sköter utredning och hur mycket vi ska utreda eller hur mycket vi bara liksom låta RPA:n jobba för oss, med risk då för att det blir fel. Ja. (Socialsekreterare Kommun B)

Flera socialsekreterare beskriver att de uppfattar att klienterna har blivit mer delaktiga i att följa processen genom att logga in på sina egna sidor och få information:

Att nu har de tillgång till sina sidor, och det kan man se om de har varit inne och läst. Så skickar jag inte post, utan då får de en notifikation, ett sms att ”du har ett meddelande att läsa”, och så. Så att det är rätt skönt. (Socialsekreterare Kommun B)

Men vissa av de nya digitala funktionerna kräver även nya förhållningssätt, beskriver socialsekreterarna:

Ja. Så fort man gör en beräkning eller där finns ett nytt beslut eller ett brev som vi har publicerat så får de ett sms. Så man får planera lite noggrannare. Speciellt med högriskklinter. Men annars är det jättebra. (Socialsekreterare Kommun B)

En annan socialsekreterare beskriver:

Socialsekreterare: Alltså hela den här visionen om att vi skulle få minskad administration, den håller jag inte med om.

Intervjuare: På vilket sätt då?

Socialsekreterare: Jag upplever en högre administration, faktiskt. Dels har vi ju ... Även om våra klienter söker digitalt så kan de ändå lämna in uppgifter. Till exempel elräkningar eller andra papper, vilket vi inte begär längre, utan de fyller själva i. Men det kommer ändå.

Intervjuare: De vill ändå lämna underlag?

Socialsekreterare: De vill gärna lämna. Och sen ...

Intervjuare: Men förlåt att jag bryter dig. Jag har förstått att du sagt att de kan inte bifoga några filer?

Socialsekreterare: Nej, det kan de inte.

Intervjuare: Utan då måste de lämna det i fysisk form? Då måste de komma till kontoret och ... eller genom brevlådan?

Socialsekreterare: Ja, eller så skickar de det via e-post.

Intervjuare: Hmm. Aha.

Socialsekreterare: Vilket ger mig massvis med inkomna handlingar som jag måste aktualisera och diarieföra och så vidare, och så vidare.

(Socialsekreterare Kommun B)

Socialsekreterarnas beskrivningar av hur de arbetar med ärendehanteringssystemet visar på att den digitala tekniken både stödjer och ersätter vissa arbetsuppgifter. På det viset beskriver de att tid frigörs för att göra andra arbetsuppgifter, exempelvis träffa klienterna oftare. I det avseendet beskriver socialsekreterarna att de upplever att klienterna blivit mer delaktiga genom digitala lösningar som exempelvis funktionen Min sida. Andra erfarenheter som framkommer är att det uppstår former av dubbelarbete, både i den digitala tekniska designen, eftersom exempelvis inte RPA-funktionen kan agera självständigt utan måste kontrolleras, och vid de olika stickkontroller som handläggarna gör av klienternas ansökan.

Analys: Genererade data och data journey i relation till socialsekreterares handlingsutrymme

Empirin belyser hur aktörer inom socialtjänsten, såväl mänskliga som icke-mänskliga, som socialsekreterare, klienter, digitala system likt RPA, e-ansökningsplattformar samt regelverk som SoL och diverse förordningar, tillsammans med olika dataformulär och beslutsstödssystem, är intrikat sammankopplade och interagerar inom ramen för ärendehantering och beslutsfattande. Detta inkluderar processer där data transformerar till information, hur beslut grundas på informationen och hur interaktionen mellan digitala system och mänskliga aktörer gestaltar sig.

Empiriska belägg tyder på att tekniska lösningar och arbetsprocesser är resultatet av en översättningsprocess där politiska och administrativa ambitioner, som effektivisering och rättssäkerhet, anpassas till den praktiska verkligheten inom socialtjänsten, vilket påverkar socialsekreterarnas professionella handlingsutrymme och deras relationer till klienterna. Digitala tekniska system introducerar förändringar i det professionella handlingsutrymmet för socialsekreterare, vilket återspeglas i deras beskrivningar av hur tekniken influerar klientrelationerna. Inom den dynamiken framträder socialsekreterare som medlare, medan digitala teknologier oftare agerar som mellanhänder, vilka förmedlar information utan att i sig själva förändra eller omforma innehållet.

Den data journey som framkommer i analysen illustrerar en komplex sammansättning av aktörer och aktiviteter/överföringar, där klienter och socialsekreterare samverkar inom en digital infrastruktur bestående av flera digitala lösningar. Infrastrukturen utgör ett aktörsnätverk där både mänskliga och icke-mänskliga aktörer, som digital teknik och lagstiftning, deltar, vilket bidrar till att formge och definiera den data som påverkar socialsekreterarnas perceptioner och ageranden.

Det kan vara så att tekniken inte har gjort som vi vill, va, och att vi sedan måste felsöka: "Okej, varför har det inte fungerat så?" Eller så kan det vara så att vi upptäcker att klienten har missuppfattat en fråga eller missat den, missat att ange någon ersättning som de uppenbarligen borde ha haft, typ så. (Socialsekreterare Kommun C)

Den processen implicerar att socialsekreterarna, i samspel med digitala system, bildar ett nätverk av medlare och mellanhänder. Socialsekreterarna intar roller som administratörer och motivatorer, agerar som medlare i klienternas ärenden, medan RPA-enheter, som en integrerad del av de digitala lösningarna, verkar som mellanhänder genom att bearbeta och överföra data utan att förändra deras betydelse. Datainsamling, överföring och bearbetning är kärnan i socialsekreterarnas arbete och beslutsfattande. Även om den digitala infrastrukturen är omfattande, krävs ett direkt

engagemang från socialsekreterarna för att manuellt förbereda och interagera med data, vilket understryker deras funktion som medlare. Dessa procedurer avslöjar den subjektiva naturen hos den data som produceras (Meilvang & Dahler, 2022).

Ja, det är ett förslag till beräkning. För då måste vi ändå gå in och dubbelkolla lite. Eftersom vissa kanske inte anger alla inkomster de har så måste vi kolla SSBTEK [databas], där vi kollar vad de får från socialförsäkringen och studielån och så vidare. Då kan man behöva justera lite. (Socialsekreterare Kommun A)

Intressant nog, trots att RPA-systemen har tilldelats ökade ansvarsområden, har de mänskliga, professionella interaktionerna och interventionerna inom beslutsprocessen inte avtagit. Socialsekreterarna uttrycker i intervjuer en generell avsaknad av oro över att förlora kontrollen över beslutsprocessen, tack vare att de bibehåller insikt i och kontroll över processerna samt upprätthåller sina relationer med klienterna. Information som förberetts av RPA:er bidrar, enligt socialsekreterarna, till att de kan hantera sina professionella bedömningar på ett säkrare och mer övervägt sätt:

[Vi] har nu tid att träffa klienterna och lära känna dem, och det är inte bara snack om pengarna. (Socialsekreterare Kommun B)

Genom att analysera data journey som en metod och praxis som involverar både mänskliga och icke-mänskliga aktörer i ett aktörsnätverk, blir det möjligt att utforska de utmaningar som digitalisering innebär som en interaktiv process. Processen indikerar att den data som används under hanteringen har en subjektiv karaktär på grund av det upprepade mänskliga engagemanget som medlare. Den insikten bör lägga en stabil grund för framtida tekniska lösningar, inklusive AI, som potentiellt kan agera som medlare i nätverket. Därför är noggrant övervägande avgörande, speciellt när datorstödda förutsägelser och beslut tillhandahålls. Det är viktigt att erkänna att gränssnitten mellan människor och maskiner inom socialtjänsten för närvarande inte är klart avgränsade.

Avslutande diskussion

Vårt syfte med artikeln har varit att bidra till en fördjupad diskussion om relationen mellan digitalisering, data och mötet/relationen mellan socialsekreterare och klienter/brukare, som initierats av Devlieghere m. fl. (2022). På en praktisk nivå har vi velat synliggöra hur mänskliga handlingar omvandlas till data, transporteras och används i det myndighetsutövande sociala arbetet. På en teoretisk nivå har vi strävat efter att fördjupa kunskapen om risker och möjligheter för den professionella socialsekretera-

ren, det professionella handlingsutrymmet och det sociala arbetet under denna transformationsprocess. Våra resultat stödjer delar av den tidigare forskning som finns om hur den enskilde socialsekreterarens handlingsutrymme påverkas och hur processen påverkar de data som genereras.

Med praktiska exempel har vi belyst utmaningarna med att omvandla sociala aktiviteter och klienternas information till data. Med stöd av den empiriska metoden, data journey, har vi synliggjort hur data genereras och transporteras till och inom ärendehanteringssystemet i en digital infrastruktur (Henfridsson & Bygstad, 2013). Den digitala infrastrukturen förenar mänskliga och icke-mänskliga aktörer på kompletterande sätt. Den intima kopplingen mellan socialsekreterare (människor) och digital teknik utgör grunden både för datahantering och datagenerering som på många sätt måste behandlas med försiktighet eftersom de oundvikligen produceras och hanteras under subjektiva förhållanden. En viktig slutsats är att det inte är lämpligt att se data som är involverad eller genererad inom ramen för den här digitala infrastrukturen som objektiv, eftersom partiskhet ständigt är involverad genom det nära samarbetet mellan människa och maskin. I vissa sammanhang ses dock data av exempelvis chefer som mer objektiva och som "fakta" (Meilvang & Dahler, 2022). Detta gäller särskilt i situationer som använder data för att modellera förutsägelse och beslutsfattande genom digital teknik för socialt arbete (Gillingham, 2019b).

Vår analys identifierade även överföringströsklar och socialsekreterarnas hjälpmetoder, som exempelvis att korrigera felaktiga uppgifter vid sidan av de datakontroller och interventionsåtgärder som tillämpades. Det fördjupar vår förståelse av de sammanflätade och gränslösa processer mellan människor och digital teknik som uppstår när socialt arbete och digitalisering möts inom ramen för det myndighetsutövande arbete som socialtjänsten bedriver.

Dessa nya empiriska resultat fördjupar kunskapen om hur digital teknik kan bidra till användning och dess påverkan på det professionella handlingsutrymmet. Med stöd av olika former av digital teknik ges socialsekreterare utrymme att upprätthålla djupa och meningsfulla relationer med klienter, vilket enligt dem själva skapar förutsättningar för mer värdefull kunskap och kännedom om klienterna. På det viset skapar den digitala tekniken, enligt socialsekreterarna själva, förutsättningar för säkrare och mer rättssäkra beslut. Kunskapsbidraget visar att digitalisering och data kan samexistera med relationsperspektivet på ett symbiotiskt sätt inom området ekonomiskt bistånd (Devlieghere m.fl., 2022). Å ena sidan utmanar digitaliseringen och data det sociala arbetets konstruktioner och processer genom att tvinga fram förändringar i de antaganden som görs om hur det professionella och digitala handlingsutrymmet tillämpas inom ekonomiskt bistånd. Å andra sidan kastar den nytt ljus över relationens styrkor, det vill säga ett utökat utrymme för relationen (Devlieghere m.fl., 2022). Framtida studier bör undersöka ytterligare hur och om genererade data passar

in i den större sociala digitaliseringsrörelsen, med särskilt fokus på kraften och konsekvenserna av AI, både utifrån de olika försök som gjorts inom ramen för orosanmälningar rörande barn och att det sedan 2022 inom kommunal förvaltning är lagligt med fullt automatiserat beslutsfattande.

Att införliva digital teknik i det sociala arbetets praktik innebär både möjligheter och svårigheter. Det betonar nödvändigheten av en välavvägd och kritiskt reflekterande hållning till digitaliseringsprocessen, där betydelsen och effekterna av teknologiska inslag kontinuerligt revideras med hänsyn till de yrkesmässiga principerna och de behov som klienterna har.

Referenser

- Bates, J., Lin, Y-W. & Goodale, P. (2016) Data journeys: capturing the socio-material constitution of data objects and flows. *Big Data & Society*, 3(2): 1–11.
- Bengtsson, S., Panican, A. & Ulmestig, R. (2022) Aktiveringsåtgärder genom regeringens lins. *Kritiskt och radikalt socialt arbete* (publicerad online före tryckning 2022). [https://doi.org/10.1332/204986022X16546738761661]
- Bergmark, Å. & Stranz, H. (2023a) Utilized discretion: a vignette study of social assistance assessments in Sweden. *European Journal of Social Work*, 26(5): 840–852. doi: 10.1080/13691457.2022.2113863
- Bergmark, Å. & Stranz, H. (2023b) A safety net for all? Vignette-based assessments of Swedish social assistance over three decades. *Journal of Social Policy*, 1–18. doi:10.1017/S0047279422000988
- Brante, T., Johnsson, E., Olofsson, G. & Svensson, L.G. (2015) *Professioner i kunskapshället: en jämförande studie av svenska professioner (Translation: Professions in the knowledge society: a comparative study of Swedish professions)*. Stockholm: Liber förlag.
- Broomfield, H. & Reutter, L. (2022) In search of the citizen in the datafication of public administration. *Big Data & Society*, 9(1), 20539517221089302.
- Busch, P.A. & Henriksen, H.Z. (2018) Digital discretion: a systematic literature review of ICT and street-level discretion. *Information Polity*, 23(1): 1–26.
- Caserta, S. & Thumand, M. (2021) The legal profession in the digital age: empirical evidence from the DTUWatson project. *Retfærd: Nordisk Juridisk Tidsskrift*, (1): 51–64.
- Dalton, C. & Thatcher, J. (2014) What does a critical data studies look like, and why do we care? Seven points for a critical approach to "big data". *Society and Space*, 29.
- de Boer, N. & Raaphorst, N. (2023) Automation and discretion: explaining the effect of automation on how street-level bureaucrats enforce. *Public Management Review*, 25(1): 42–62. doi.org: 10.1080/14719037.2021.1937684.
- Devlieghere, J., Gillingham, P. & Roose, R. (2022) Dataism versus relationshipism: a social work perspective. *Nordic Social Work Research*, 12(3). doi.org/10.1080/2156857X.2022.2052942.
- Dworkin, R. (1963) Juridical discretion. *The Journal of Philosophy*, 60(21): 624–638. doi.org/10.2307/2023557
- Enarsson, T., Enqvist, L. & Naarttijärvi, M. (2022) Approaching the human in the loop: legal perspectives on hybrid human/algorithmic decision-making in three contexts. *Information & Communications Technology Law*, 31(1): 123–153. doi.org/10.1080/13600834.2021.1958860.
- Germundsson, N. & Stranz, H. (2023) Automating social assistance: exploring the use of robotic process automation in the Swedish personal social services. *International Journal of Social Welfare*, 1–12. doi.org/10.1111/ijsw.12633
- Gillingham, P. (2019a) From bureaucracy to technocracy in a social welfare agency: a cautionary tale. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 29(2): 108–119. doi.org/10.1080/02185385.2018.1523023.
- Gillingham, P. (2019b) Can predictive algorithms assist decision-making in social work with children and families? *Child Abuse Rev.*, 28: 114–126. doi.org/10.1002/car.2547.
- Gitelman, L. & Jackson, V. (2013) Introduction. I: L. Gitelman (red.) *"Raw data" is an oxymoron* (s. 1–14). Cambridge, MA: MIT Press.
- Gustafsson, M.S. & Wihlborg, E. (2019) It is always an individual assessment: a case study on challenges of automation of income support services. I: *EGOV 2019* (s. 45–56). LNCS 11685.
- Henfridsson, O. & Bygstad, B. (2013) The generative mechanisms of digital infrastructure evolution. *MIS Quarterly*, 37(3): 907–931.

- Houy, C., Hamberg, M. & Fettke, P. (2019) Robotic process automation in public administration. *Digitalisierung von Staat und Verwaltung*, 62–74.
- Hussénus, K. (2023) *Differentiating the poor: patterns of discrimination in decision-making on social assistance eligibility*. Diss. Department of Social Work, Stockholms universitet
- Høybye-Mortensen, M. & Ejbye-Ernst, P. (2019) What is the purpose? Caseworkers' perception of performance information. *European Journal of Social Work*, 22(3): 458–471. doi.org/10.1080/13691457.2017.1366427.
- Jönsson, A. (2023) *Professionellt pappersgöra: att bemästra ett komplext hanteringsutrymme i beslutstexter om ekonomiskt bistånd*. Diss. Lund: Institutionen för socialt arbete, Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Jørgensen, R.F. (2023) Data and rights in the digital welfare state: the case of Denmark. *Information, Communication & Society*, 26(1): 123–138. doi.org: 10.1080/1369118X.2021.1934069.
- Kaun, A. (2022) Suing the algorithm: the mundanization of automated decision-making in public services through litigation. *Information, Communication & Society*, 25(14): 2046–2062.
- Kitchin, R. (2017) Thinking critically about and researching algorithms. *Information, Communication & Society*, 20(1): 14–29. doi.org/10.1080/1369118X.2016.1154087.
- Kitchin, R. (2021) *The data revolution: a critical analysis of big data, open data and data infrastructures* (2 uppl.). London: Sage.
- Kumar, Y., Koul, A., Singla, R. & Ijaz, M.F. (2022) Artificial intelligence in disease diagnosis: a systematic literature review, synthesising framework and future research agenda. *Journal of Ambient Intelligence and Humanised Computing*, 1–28. doi.org/10.1007/s12652-021-03612-z.
- Meilvang, M. & Dahler, A.M. (2022) Decision support and algorithmic support: the construction of algorithms and professional discretion in social work. *European Journal of Social Work*. doi.org/10.1080/13691457.2022.2063806.
- Latour, Bruno (1996). "On actor-network theory: A few clarifications" (PDF). *Social World*. 47 (4): 369–381. JSTOR 40878163.
- Latour, B. (2005). *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network-Theory*. Oxford: Oxford University Press. ISBN 9780199256044.
- Law, John (1992). "Notes on the theory of the actor-network: Ordering, strategy, and heterogeneity" (PDF). *Systems Practice*. 5 (4): 379–393. doi:10.1007/BF01059830. S2CID 38931862.
- Lindgren, I., Madsen, C.Ø., Hofmann, S. & Melin, U. (2019) Close encounters of the digital kind: a research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3): 427–436. doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002
- Lipsky, M. (2010) *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary ed.). Russell Sage Foundation.
- Pedersen, J.S. (2019) Chapter 15: the digital welfare state: dataism versus relationshipism. I: J.S. Pedersen & A. Wilkinson (red.) *Big data* (s. 301–324). Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.
- Petersen, A.C.M. (2021) *Discretion and public administration: a happy marriage or ugly divorce?* Diss. IT University of Copenhagen. [https://pure.itu.dk/ws/files/86629485/PhD_Thesis_Final_version_Annette_C._M._Petersen.pdf].
- Petersen, A.C.M., Christensen, L.R. & Hildebrandt, T.T. (2020) The role of discretion in the age of automation. *Computer Supported Cooperative Work*, 29: 303–333. doi.org/10.1007/s10606-020-09371-3.
- Ranerup, A. & Henriksen, H.Z. (2019) Value positions viewed through the lens of automated decision-making: the case of social services. *Government Information Quarterly*, 36(4). doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.004.

- Ranerup, A. & Henriksen, H.Z. (2022) Digital discretion: unpacking human and technological agency in automated decision making in Sweden's social services. *Social Science Computer Review*, 40(2). doi.org/10.1177/0894439320980434.
- Ranerup, A. & Svensson, L. (2022) Value positions in the implementation of automated decision-making in social assistance. *Nordic Social Work Research*, 1–15. [https://doi.org/10.1080/2156857X.2022.2062040].
- Ranerup, A. & Svensson, L. (2023) Automated decision-making, discretion and public values: a case study of two municipalities and their case management of social assistance. *European Journal of Social Work*, 26(5): 948–962. [https://doi.org/10.1080/13691457.2023.2185875].
- Socialtjänstlagen (2001:453). [https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_isn=60673&p_lang=en].
- Stranz, H., Karlsson, P. & Wiklund, S. (2017) The wide-meshed safety net: decision-making on social assistance eligibility in Sweden. *European Journal of Social Work*, 20(5): 711–723.
- Svensson, L. (2019) *"Tekniken är den enkla biten": om att implementera digital automatisering i handläggningen av försörjningsstöd*. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Svensson, L. & Ranerup, A. (2023) The role of discretion from the perspective of social work professionalism and automated decision making. *Retfærd: Nordisk juridisk tidskrift*, 2022(4).
- Wirtz, B., Weyerer, J.C. & Geyer, C. (2019) Artificial intelligence and the public sector: applications and challenges. *International Journal of Public Administration*, 42(7): 596–615.
- Vurdubakis, T. & Rajao, R. (2022) Envisioning Amazonia: geospatial technology, legality, and the (dis)enchantments of infrastructure of environmental planning. *Nature and Space*, 5(1): 81–103. doi.org/10.1177/2514848619899788.
- Zouridis, S., van Eck, M. & Bovens, M. (2020) Automated discretion. I: T. Evans & P. Hupe (red.) *Discretion and the quest for controlled freedom* (s. 313–329). Cham, Switzerland: Palgrave Macmillan.

Kristofer Hansson och Charlotte C. Petersson

Digitala plattformar för att motverka våld i nära relationer

– kvinnojourers digitalisering av sin verksamhet under covid-19-pandemin

Digital platforms to counter violence in close relationships - Women's shelters digitising their functions during the Covid-19 pandemic

This study focuses on how women's shelters in Sweden came to use digital platforms to reshape their social work during the Covid-19 pandemic. Through short telephone interviews with 14 managers of women's shelters on several occasions during 2020 and 2021, this study highlights how their extended use of digital platforms left them with both possibilities and thresholds in their work to reach and stay in contact with abused women and children. Women's shelters made use of both mobile and wireless platforms (such as text messages in mobile phones) and web-based platforms (such as chat groups on the Internet). The results of the study are presented in four different themes. The first theme concerns how women and youth came into contact with the women's shelters and what platforms they used. The next theme focuses on how the digital contact was created and maintained. An important finding is that the number of contacts from young people increased, while the overall number of adult women decreased. The third theme highlights those thresholds that risk creating weak networks between the women making contact and the women's shelters. This is also discussed in relation to the last theme, which focuses on the women's shelters' work with the platforms. A central result is that the digital platforms made it possible for women to come into contact with the women's shelters during the Covid-19-pandemic; nevertheless, there are also thresholds that need to be made visible.

Keywords: digitising, digital platform, women's shelter, Covid-19-pandemic, violence

Kristofer Hansson är docent i etnologi och universitetslektor i socialt arbete vid Malmö universitet.

Charlotte C. Petersson är antropolog och universitetslektor i socialt arbete vid Malmö universitet.

Kontakt: kristofer.hansson@mau.se

Inledning

Redan under de första månaderna av covid-19-pandemin våren 2020 kom kvinnojourerna att aktivt arbeta för att utöka möjligheterna för våldsutsatta att digitalt komma i kontakt med deras verksamhet. Digitala plattformar i form av textmeddelanden i mobiltelefoner och chattgrupper på internet lanserades antingen som helt nya möjligheter eller utökades snabbt. Denna förändring var ett svar på ett ökat behov av att möta det våld som riskerade att eskalera i hemmen när en nära partner och den våldsutsatta tvingades spendera mer tid tillsammans på grund av de riktlinjer som följde med pandemin. Tidigare forskning har betraktat denna digitala förändring som att det sociala arbetet kom att ta ett digitalt kliv (Fiorentino m.fl., 2022). I jämförelse med andra civilsamhällesverksamheter var klivet tydligare i kvinnojourerna och genom att fokusera på den verksamheten är det möjligt att studera hur ökningen av de digitala plattformarna påverkade jourernas arbete.¹ Så har också tidigare forskning undersökt hur digitala plattformar kom att användas för att ge stöd till kvinnor och barn under pandemin (Emezue, 2020). I vår studie önskar vi ge en mer nyanserad bild av hur utvecklingen kom att se ut i Sverige.

Genom ett material som består av telefonintervjuer med 14 verksamhetsföreträdare på lika många kvinnojouurer runt om i Sverige följde vi från mars 2020 hur covid-19-pandemin påverkade kvinnojourernas verksamheter. Ett fynd i intervjuerna är deras gemensamma erfarenheter av att arbeta mer intensivt med olika digitala plattformar för att informera om våld i nära relationer och att vara kontaktbara för de som riskerade att utsättas för våld. Syftet med vår undersökning är att analysera hur det sociala arbetet inom kvinnojourerna i Sverige försökte möta covid-19-pandemins utmaningar med ett ökat fokus på digitala plattformar. Centrala frågeställningar är: Vilka digitala plattformar användes och hur påverkade de den kontakt som kvinnojourerna önskade upprätthålla med kvinnor och barn? Vilka nya svårigheter eller hinder i verksamheterna uppkom när det sociala arbetet inom kvinnojourerna flyttade över till digitala plattformar? Kvinnojourers digitala omställning under covid-19-pandemin kan ses som ett exempel på hur en digital omställning kan ge kunskap om hur civilsamhällesverksamheter kan möta framtidens kriser och katastrofer i samhället (jfr Webb, 2006; Gillespie & Danso, 2010; Björngren Cuadra, 2022).

1 I vårt forskningsprojekt har vi följt kvinnojourer, diakoner inom Svenska kyrkan och verksamheter som arbetar med människor utan bostad (Hansson, 2021). Kvinnojourerna särskiljer sig från de andra verksamheterna genom att de mycket snabbare kom att jobba med olika digitala plattformar för att möta de utmaningar covid-19-pandemin förde med sig (Petersson & Hansson, 2022).

Ett digitalt kliv i kvinnojourernas arbete

Att anlägga ett digitalt perspektiv på kvinnojourernas arbete är centralt för att bättre förstå den sociala verksamhet som bedrivs i över 200 kvinnojouurer i Sverige. De är i dag organiserade i de två större organisationerna Unizon samt Riksorganisationen för kvinnojouurer och tjejjourer i Sverige (Roks). I Sverige har kvinnojouurer funnits sedan 1970-talets slut och kom under 1980-talet att växa, inte minst på grund av den kritik som riktades mot samhällets oförmåga att ge stöd och skydd till kvinnor och barn som riskerade att utsättas för våld (Enander m.fl., 2013). Kvinnojouren ser olika ut och drivs av en självständig lokal styrelse med både egna stadgar och ekonomi. Det gör att antalet anställda och volontärer kan variera stort, liksom deras möjligheter och resurser att nyttja digitala plattformar. De flesta kvinnojouurer jobbar med en öppen verksamhet och erbjuder till exempel samtalsstöd, något som blev problematiskt under covid-19-pandemin. Innan pandemin, år 2017, genomförde Roks cirka 66 000 stödsamtal och Unizon hade år 2018 cirka 108 000 stödkontakter (Roks, 2018; Unizon, 2019).² Många erbjuder också skyddat boende.

I relation till den bakgrunden har internationell forskning menat att det sociala arbetet i början av pandemin tvingades – Fiorentino och hennes kollegor (2022) använder ordet *forced* – att ta ett digitalt kliv (jfr Aasback & Røkkum, 2021; Fiorentino m.fl., 2022; Bergman m.fl., 2023; Hansson, 2023). Vad det digitala klivet innebar för det sociala arbetet inom kvinnojouurer måste tolkas brett och det måste också relateras till att socialt arbete bedrivs i högst olika och varierande kontexter. Trots detta kan det vara en poäng att närma sig digitaliseringen av det sociala arbetet med mer generella och teoretiska perspektiv. Andra har till exempel beskrivit förändringen mer försiktigt och tydliggjort att det kan handla om att hitta digitala arbetssätt som påminner om de arbetssätt som användes tidigare. Så diskuterar Pink och hennes kollegor (2020) hur barnskydd inom det sociala arbetet inriktar sig på att skapa intimitet och en nära förståelse för barnets erfarenheter, och att detta varit centralt även i de digitala miljöerna under pandemin. Även i den digitala miljön kan det alltså vara värt att prata om en *digital intimitet* (Pink m.fl., 2020).

Vår undersökning, och de studier vi här refererar till, fokuserar på hur pandemin har förändrat arbetsvillkoren inom det sociala arbetet (jfr Cook m.fl., 2020; Hansson, 2021; Baginsky & Manthorpe, 2022; Skillmark m.fl., 2023). En viktig del av förändringen är de digitala verktygen och hur de möjliggjorde att nya arbetsformer snabbt växte fram och att tillgängligheten till socialarbetarna i viss mån ökade (Csoba & Diebel, 2020). I det sociala arbetet som riktar sig mot våld i hemmet och våld i nära relationer återfanns också stora utmaningar på grund av pandemin, och några av dem försökte man lösa med hjälp av digitala plattformar (Petersson & Hansson, 2022).

² Se också Hansson & Petersson, 2021 och Petersson & Hansson, 2022.

Emezue (2020) argumenterar för att alltmer emotionellt och materiellt stöd till kvinnor och barn som var utsatta för våld i nära relationer under pandemin levererades genom olika digitala plattformar. I sin studie presenterar hon ett antal olika digitala lösningar och hur de rent praktiskt kom till användning.

Utifrån vår empiri vill vi undersöka den svenska kontexten för att som Emezue studera problem, men också möjligheter, som funnits i användningen av digitala plattformar inom kvinnojourerna. Emezue har tillsammans med sin kollega Bloom (2021) också systematiskt granskat området där de kunnat konstatera att digitala lösningar kan förbättra psykisk hälsa för kvinnor som varit offer för våld i nära relationer. Vår artikel gör inte anspråk på en sådan överblick, utan fokuserar på hur tjej- och kvinnojourer i Sverige använde olika digitala plattformar under pandemin.

Därmed är det här också en studie som önskar utveckla de teoretiska och empiriska perspektiven. Mer specifikt för hur digitalisering av kvinnojourerna kan förstås, men också generellt säga något om hur det sociala arbetet påverkas av digitalisering av det dagliga arbetet. Här undersöker vi digitaliseringen brett och vi testar Emezue och Blooms (2021) uppdelning i de digitala insatser som bygger på mobila och trådlösa plattformar (som t.ex. textmeddelanden i mobiltelefoner) respektive webbaserade plattformar (som t.ex. chattgrupper på internet) i en svensk kontext. En del av de här teknologierna var nya för kvinnojourerna och kom att införas under pandemin, medan andra var tillgängliga och användes inom kvinnojourerna också före pandemin. En sådan teknologi var mobiltelefonen som så klart användes före pandemin, men som såg ut att få ett större användningsområde under pandemin i kontakten mellan kvinnorna och jourerna. Men det är centralt att inte enbart fokusera på teknologin, utan också hur det sociala arbetets behov av en social närvaro kopplas till teknologin (jfr LaMendola, 2010). Så har också tidigare forskning före pandemin tydliggjort att den digitala teknologin förändrar det sociala arbetet, inte minst de professionella relationerna när det var svårare att ha ett ansikte-mot-ansikte möte (Mishna m.fl., 2012; Phillips, 2019). Det här är teknologiskt drivna förändringar som är intressanta eftersom de kan ge oss en ingång i hur nya etiska och organisatoriska frågor uppstår kring till exempel klienternas integritet och konfidentialitet, praktiska riskhanteringsstrategier och intressekonflikter (Reamer, 2013; Simpson, 2017; Nordesjö m.fl., 2022).

Teoretiskt perspektiv

Ett teoretiskt perspektiv i vår undersökning, och som är direkt relaterad till digitalisering av det sociala arbetet, är att analysera på vilka sätt teknologiskt drivna förändringar också är en del i att förändra det sociala arbetet (jfr LaMendola, 2010; Mishna m.fl., 2012; Phillips, 2019). Det är ett teoretiskt perspektiv som är starkt inspirerat av de teknologistudier som är gjorda inom fältet science and technology studies – även förkortat STS – och som kan användas för att fördjupa förståelsen för det sociala arbe-

tet (jfr Andersen & Birk, 2018; Hansson, 2021). I artikeln "Do artifacts have politics?" från 1980 frågar sig Winner på vilka sätt teknologi är sammanvävd med "villkoren för modern politik" (s. 122, författarnas översättning). Denna undersökningsfråga närmar sig Winner utifrån att dels undersöka specifik teknologi som ett sätt att lösa problem i en viss gemenskap, dels hur en viss teknologi är kompatibel med specifika politiska förhållanden. Med politik poängterar Winner att han menar hur makt och auktoritet arrangeras inom dessa specifika förhållanden. Teknologiska arrangemang blir på detta sätt "forms of order" (s. 123). En sådan ordning kan till exempel vara att en digital teknologi införs i kvinnojourernas verksamhet och därmed förändrar eller förstärker den kontakt med kvinnor och barn som man önskar upprätthålla. Samtidigt kan de digitala plattformarna stärka – eller det är förhoppningen – den makt och auktoritet jouren önskar få över de personer som utövar våldet. Genom att undersöka hur verksamheterna säger sig arbeta med att införa teknologi som kan stärka relationen, kan också en förståelse för jourernas arbete uppnås (jfr Hansson & Petersson, 2021).

Vårt teoretiska perspektiv har därmed många likheter med den teoriinriktning som går under benämningen *assemblage theory* och som undersöker de nätverk som finns mellan människor och teknologier, och på vilka sätt de konstituerar ett visst handlande (DeLanda, 2008; Price-Robertson & Duff, 2016). Utifrån denna teori kan de digitala plattformarna betraktas som viktiga delar för att möjliggöra socialt arbete under pandemin. Mobiltelefonen blir central i ett nätverk för att binda ihop kvinnojouren med den person som är utsatt för våld. Om den våldsutsatta personen blir ihopkopplad med kvinnojouren och får det stöd som önskas, betraktar vi detta i analysen som att det finns möjligheter till ett starkt nätverk (jfr DeLanda, 2019). De olika delarna i nätverket fungerar mer eller mindre på ett sådant sätt som verksamheten hade tänkt. Men det kan också finnas svaga nätverk som inte hålls ihop och där det finns risker som gör att den tänkta effekten uteblir. Under pandemin kunde mobiltelefonen utvecklas till att bli en del i ett sådant svagt nätverk när kvinnan blev isolerad i hemmet med den våldsutövande mannen och inte kunde använda den digitala teknologin fritt på grund av att hon var övervakad. Genom att närmare studera vilka teknologier som kvinnojourerna menar inte längre kunde användas som det var tänkt kan svaga nätverk undersökas. Teorin kan hjälpa till att utveckla forskningen om socialt arbete med att främst se de digitala teknologierna som aktiva och inte fokusera enbart på människor och sociala relationer.³

3 Författarna är forskningsutbildade inom etnologi respektive antropologi, två vetenskaper som har sin forskningsgrund i människors bruk av teknologier och föremål i det som ibland benämns *material culture* (Mauss, 1997 (1925); Bringéus, 1971). Vi är också inspirerade av det som bland annat inom STS benämns som *material turn*, alltså ett större fokus på att analytiskt likställa människor och föremål för att bland annat förstå handlande (Latour, 2007). I dag bedriver vi båda vår forskning inom socialvetenskap där vi ser ett behov att fokusera mer på föremålets betydelse för att förstå det sociala arbetet (Birk, 2017; Kirwan, 2023).

Metod och empiri

Undersökningen bygger på telefonintervjuer med 14 verksamhetsföreträdare på lika många kvinnojourer runt om i Sverige. Intervjuerna började i mars 2020 och hade som syfte att följa kvinnojourernas verksamheter i relation till covid-19-pandemins utveckling och de smittskyddsåtgärder som sattes in nationellt. Studien kan därmed sägas ha en kvalitativ longitudinell forskningsdesign (jfr Thomson m.fl., 2003). I forskningsprojektet intervjuades också diakoner inom Svenska kyrkan samt verksamheter som arbetar med människor som lever utan bostad. Dessa intervjuer används inte i den här artikeln, men har varit ett referensmaterial för att bättre förstå verksamhetsförändringar inom kvinnojourerna.⁴ Urvalet av kvinnojourer har skett målriktat med fokus på (1) representation i hela Sverige och (2) att de arbetade aktivt med stödinsatser till kvinnor och deras barn som utsätts för våld i hemmet (jfr Hays & Singh, 2012). Cirka tre fjärdedelar av de intervjuade verksamheterna representerar organisationen Unizon och de andra verksamheterna representerar Roks.

Kvinnjourerna blev kontaktade med hjälp av e-post och tillfrågades om de ville medverka i korta telefonintervjuer. I början av pandemin fanns det ett stort intresse av att delta, men under hösten 2020 var det flera kvinnojourer som avböjde medverkan när de tillfrågades om att vara med i studien.⁵ Under mars till juni 2020 genomförde Hansson intervjuer med sammanlagt fyra kvinnojourer vid två tillfällen var. Intervjuerna varade mellan 10 och 20 minuter. I september 2020 fick projektet forskningsmedel genom Malmö universitet och Petersson anslöt och kunde intervjua fler kvinnojourer samt följa upp de fyra jourer som hade följts under våren. Från september till oktober 2020 samt februari till mars 2021 genomfördes telefonintervjuer med de 14 kvinnojourerna som ingår i studien. Intervjuerna varade i snitt 30 minuter.

Korta telefonintervjuer har vi betraktat som en form av "snabbetnografi" (*rapid ethnographies*) och som vi skrivit om mer ingående i andra artiklar (Hansson & Petersson, 2021). Metoden är hämtad från internationell forskning (jfr Baines & Cunningham, 2013; Vindrola-Padros & Vindrola-Padros, 2018) och bygger på den typ av forskningsprojekt där forskaren av olika anledningar inte har möjlighet att genomföra materialinsamling som tar mycket tid. I det här forskningsprojektet handlade det om att vi ville minimera den tid som verksamhetsföreträdarna på kvinnojourerna spenderade med oss i intervjusituationer, för att därigenom inte ta viktig tid från deras sociala arbete. En annan anledning var att traditionellt fältarbete på kvinnojourerna

4 Följande artiklar och kapitel har publicerats på intervjuerna med kvinnojourer: Hansson, 2021; Hansson & Petersson, 2021, Petersson & Hansson 2022; Hansson & Petersson, 2023.

5 Det kan finnas olika förklaringar till detta, men en bidragande orsak var att allt fler forskare och studenter kom att bli intresserade av liknande frågeställningar under hösten 2020. Vi var därmed inte de enda som var i kontakt med kvinnojourerna för att få möjligheter att intervjua jourerna om deras arbete. Vår upplevelse var att jourerna blev mer restriktiva till medverkan i olika forskningsstudier.

inte var möjligt på grund av smittorisken under pandemin. Samtidigt som snabbetnografi riskerar att skapa en empiri som kan vara ytlig – de intervjuade får inte möjlighet att fördjupa sina svar och forskaren får inte möjlighet att vara på plats – så kompen-serades detta med att vi i stället genomförde återkommande intervjuer med samtliga verksamhetsföreträdare.

Under telefonintervjuerna utgick vi från en semistrukturerad intervjuguide vars frågor i hög grad byggde på ett sociologiskt perspektiv på risk i relation till smittsamma virus (jfr Beck, 2012; Brown, 2019). Telefonintervjuerna spelades in med en digital diktafon som vi placerade bredvid mobiltelefonen. Samtliga intervjuer transkriberades. Frågor som ställdes var: Hur har din senaste arbetstid påverkats av händelser relaterade till covid-19-pandemin? Vilka beslut har tagits av chef, ledningsgrupp eller liknande som är relaterat till covid-19-pandemin? Har mötet med besökare påverkats av de händelser eller beslut vi pratat om? Finns det några besökare som ni upplever har tappats bort i verksamheten? Inga specifika frågor ställdes om hur verksamheten använde sig av digitala plattformar, men intervjuerna var sådana att det snabbt blev ett återkommande tema i det förändringsarbete som kvinnojourerna genomförde i relation till covid-19-pandemin.

En reflektion som vi gjort när vi läst igenom transkriberingarna under analysarbetet är att vårt fokus under intervjuerna inte var på de digitala plattformarna och det är en svaghet med studien. Hade forskningsprojektet haft ett större fokus på digitalisering under pandemin hade också fler följdfrågor ställts i relation till de exempel som kom upp. Intervjufrågorna hade kunnat vara mer riktade mot temat. Trots detta vill vi mena att intervjuerna ger en ögonblicksbild av vad som hände under en tid när det fortfarande var osäkert hur coronaviruset smittade och vilka faktiska risker som fanns. Vi har kompenserat de empiriska bristerna med att jämföra våra resultat med andra studier på området (jfr Aasback & Røkkum, 2021; Fiorentino m.fl., 2022; Bergman m.fl., 2023) och de intervjuer vi gjort med andra typer av civilsamhällesorganisationer.

Innan forskningsprojektet startade begärde vi in ett rådgivande yttrande från Etikprövningsmyndigheten (Dnr 2020-01533). Frågan om forskningsetik har sedan varit levande under hela projektet och författarna har kontinuerligt stämt av och pratat om de forskningsetiska problem som uppkommit. Deltagarna och kvinnojourerna är helt anonymiserade i artikeln.

Transkriberingarna har tematiserats genom att vi läst igenom intervjuerna flertalet gånger och tagit ut alla de citat som rör kvinnojourernas arbete med digitala plattformar (jfr Braun & Clarke, 2006). Med stöd i teoretiska perspektiv med fokus på digitalisering av det sociala arbetet och assemblage theory har sen analysen av dessa teman fördjupats. Framför allt har vi analyserat de valda citaten utifrån teorin om starka respektive svaga nätverk och i den analysen har fyra teman utkristalliserats (DeLanda,

2019). Temana presenteras empiriskt med rikliga intervjuer för att fånga den erfarenhet som fanns under covid-19-pandemin och för att synliggöra arbetet med digitala plattformar.

Resultat

Under följande rubriker presenteras studiens fyra teman: Att komma i kontakt, Unga hör av sig, Risker för svaga nätverk samt Arbetet med digitala plattformar. I det första temat beskrivs implementeringen av digitala lösningar och hur verksamheterna arbetade för att upprätthålla kontakten med våldsutsatta kvinnor. I tema två beskrivs hur verksamheterna fick allt fler unga som tog kontakt genom de digitala plattformarna. I tema tre analyseras hur de digitala plattformarna riskerade att skapa svagheter i verksamheternas organisation och i det avslutande temat belyses hur verksamhetsformerna på jourerna påverkade digitaliseringen. Genom de fyra temana belyses olika dimensioner av de utmaningar, men också möjligheter, som fanns med ett ökat fokus på digitala plattformar under covid-19-pandemin.

Att komma i kontakt

Pandemin skapade omgående nya villkor för det sociala arbetet inom kvinnojourerna, främst för att de smittskyddsrestriktioner som infördes försvårade tidigare arbetsätt, inte minst sociala möten (jfr Björngren Cuadra m.fl., 2021; Hansson & Petersson, 2021; Skillmark m.fl., 2023). Vidare riskerade kvinnor och barn att bli isolerade med förövaren i hemmet. Kvinnojourerna slog tidigt larm om vad det kunde innebära i form av ökade risker för våld och stora svårigheter med att komma i kontakt med jourerna och andra myndigheter (UN Women, 2020). Arbetet på kvinnojourerna kom därför i början av pandemin att fokusera på hur deras verksamhet skulle kunna upprätthålla möjligheter för våldsutsatta kvinnor och barn att komma i kontakt med dem. Digitala plattformar sågs tidigt som en lösning och en praktisk möjlighet att ge förutsättningar att komma i kontakt (Emezue, 2020; Petersson & Hansson, 2022).

I våra intervjuer med kvinnojourer framkom det redan under våren 2020 att de enskilda jourerna tillsammans med de två riksorganisationerna var snabba med att mobilisera en förändring som skulle möjliggöra kontakt med de kvinnor och barn som verksamheterna befarade var isolerade i hemmen med en förövare. I intervjuerna framkom det att deras ageranden byggde på ett antagande utifrån erfarenheter från sommar- och juledigheter där kvinnornas kontakt med kvinnojourerna brukade minska. Jourerna befarade att en liknande utveckling nu höll på att ske. Till skillnad från de traditionella ledigheterna var det ingen som visste hur länge pandemin skulle vara, vilket ökade oron för vad som höll på att hända i hemmen och om våldet riskerade att eskalera över tid. I en av intervjuerna med en lokal kvinnojour våren 2020

poängterades det att deras riksorganisation hade hjälpt dem och de andra systerjourerna att implementera en chatt där kvinnor och barn kunde komma i kontakt med den jour som fanns i närområdet. Riksorganisationen hade också marknadsfört chatttjänsten i olika medier eller som vår informant beskrev riksorganisationens lansering: ”nu finns det chattar, så gå in på din lokala kvinnojour och få hjälp” (Intervjuperson 14). I en intervju med en annan kvinnojour under samma tid beskrevs det förändrade arbets sättet som pandemin förde med sig på följande sätt:

Nu är vi på Facebook och Twitter och hemsidan, det kan ju vara ett sätt att människor ändå kan uppmärksamma det [kontakten med kvinnojouren]. Vi har utökat telefontiderna, men det sa jag till dig förra gången, tror jag. Det finns också ett SMS-nummer man kan sms:a till Kriscentrum på, vilket också är nytt. Och jag tänker att vi tar mer samtal också på telefon för de som är jätterädda för att gå ut av risk för smitta. Så kan vi ju ta samtal på telefon, både via Skype och vanlig telefon. Så det gör vi ju i större utsträckning än vi brukar göra. (Intervjuperson 9)

Kvinnojouren som informanten jobbade på hade mellan våra intervjutillfällen fortsatt att implementera nya digitala lösningar och att förstärka eller utöka de som tidigare redan använts. På detta sätt finns det likheter med den observation som Fiorentino och hennes kollegor (2022) har gjort om att pandemin mer eller mindre tvingade fram en digitalisering inom det sociala arbetet. Men vad intervjuerna med kvinnojourerna i Sverige synliggör är att denna förändring måste förstås i ljuset av jourernas starka oro att kvinnor och barn riskerade att bli isolerade med våldsverkaren i hemmet. Det var därmed inte bara covid-19-pandemins ökade smittorisk för farligt virus som drev på förändringen, utan också ett specifikt socialt problem som omgående behövde lösas.

Vidare synliggör citatet alla de digitala plattformar som kvinnojouren kom att jobba med. Utifrån Emezue och Blooms (2021) taxonomi handlade det både om trådlösa plattformar, som sms och mobiltelefoner, och webbaserade plattformar, som Facebook, Twitter, Skype och hemsida.⁶ Genom dessa teknologier försökte kvinnojourerna skapa nya kontaktvägar in till jourerna. De nya kontaktvägarna ökade också kontakten och i intervjuerna under hösten 2020 poängterades denna förändring. En av jourerna märkte av en kraftig ökning av att fler kvinnor och barn kontaktade verksamheten:

6 I vår text väljer vi att använda produktnamnen och företagsnamnen eftersom det synliggör vilka specifika plattformar som användes av kvinnojourerna.

Däremot har mottagningen, ungdomschatten och vår mejl belamrats av hjälpsökande. Vår mottagning i sommar har ökat med 70 procent. Då har det varit personer som bara dyker upp här, eller personer som ringer i panik för då har de hört av sig till socialtjänsten men de har inte personal så det räcker. De har därför inte kunnat komma dit eller så ringer de och har panik för att den som misshandlar dem jobbar hemifrån och de kommer inte därifrån och vi får larma polisen. Det har varit några barn som har hört av sig och sagt att pappa slår mamma och jag vet inte vad jag ska göra för då har barnet också haft skola hemifrån. (Intervjuperson 9)

Det var inte bara en ökning av kontakter, utan som framgår i citatet bestod förändringen också i att en del av de som kontaktade kvinnojourerna var förtvivlade över den situation de befann sig i. Här kom kvinnojourerna att använda sig av trådlösa och webbaserade plattformar för att fortsätta att arbeta aktivt för att maximera kontaktytorna (jfr Emezue & Bloom, 2021). För en del jourer, som den ovan, ökade kontakten dramatiskt, medan det för andra inte blev några stora förändringar. Genom plattformarna skapades också möjligheter för barn och ungdomar att på egen väg kontakta och larma om vad som höll på att hända i de hem som nu riskerade att alltmer likna ett fängelse. Kontakten med kvinnojourerna verkar på detta sätt ha underlättats med hjälp av de digitala plattformarna och gjorde att fler kunde skapa en initial kontakt.

Unga hör av sig

Trådlösa och webbaserade plattformar var inte bara digitala teknologier som kom att användas i högre utsträckning, utan de ska analytiskt också betraktas som aktiva objekt som förändrade det sociala arbetets väv av relationer (jfr DeLanda, 2008). Men detta nätverk – *assemblage* – av olika teknologier och av olika användare, skapade möjligheter till kontakt för vissa men inte för andra. Vi vill argumentera för att det kan vara fruktbart att prata om att det uppstod både starka nätverk, där den digitala teknologin möjliggjorde kontakt, och svaga nätverk, som försvårade, eller helt och hållet omöjliggjorde, kontakt (DeLanda, 2019). Genom att undersöka de olika typerna av nätverk kan en förståelse ges för vilka ordningar som teknologierna skapade (jfr Winner, 1980) och därmed också förstå hur det sociala arbetets behov av social närvaro påverkas av den digitala teknologin (jfr LaMendola, 2010).

De kvinnojourer som vi intervjuade arbetade aktivt för att våldsutsatta kvinnor skulle veta att jourerna fanns där för dem och för att kvinnorna skulle kunna nå dem. På detta sätt kan jourernas arbete ses som ett sätt att stärka nätverken. En verksamhetsrepresentant reflekterade över arbetet med att nå ut och synliggöra tillgängligheten för kvinnorna:

Ja, vi har ganska lite telefonsamtal faktiskt. Och vi har ganska nyligen startat upp Instagram och där har vi nu börjat lägga upp varje tisdag, torsdag, att ”Nu är vi på jouden. Välkommen. Kom och ring” och sådär. Så vi hoppas att det ska ge ett resultat. Jag var på jouden igår och då fick vi ett samtal, men det är ingen rusning kan man inte påstå. Men det här har ju att göra med att det är svårare för kvinnorna att söka hjälp när den kontrollerande mannen finns i närheten. (Intervjuperson 7)

Förhoppningen att inläggen på Instagram skulle skapa uppmärksamhet och nya kontakter verkade inte fungera. Instagram kunde möjligen inte skapa starka nätverk. I stället var det ett annat nätverk som blev starkt, nämligen gruppen gymnasisters användning av de digitala plattformar som en del kvinnojourer lanserade. Bland en del av de kvinnojourer som vi intervjuade framkom en ökning av antalet kontakt-sökande ungdomar under 2020. Främst förklarades detta med att gymnasierna och högskolorna stängde den 18 mars 2020 och flyttade sin undervisning till hemmet. För en del ungdomar blev detta påfrestande och de sökte stöd hos tjej- och kvinnojourerna med hjälp av både trådlösa och webbaserade plattformar. Det var inte enbart genom kvinnojourernas olika nystartade chattar som ungdomarna tog kontakt. På en fråga om ungdomarna hörde av sig via chatten, fick vi svaret att ”Ja, det gör de, och SMS och mejl. Det är mindre telefon, alltså telefonsamtal” (Intervjuperson 12). Att använda olika digitala plattformar verkar ha setts som en möjlighet att skapa kontakt. Då handlade det främst om plattformar som byggde på att ungdomarna skrev ner sina frågor eller beskrev sin oro. Att använda mobiltelefonen och ringa ett samtal verkar ha varit ett mindre attraktivt kommunikationsmedel.

I en intervju gjord i september 2020 reflekterar en av verksamhetsföreträdarna över ungdomarnas kontakt och vad som hade hänt under våren:

Vi har en rätt så stor drös med unga som hör av sig till oss och där blev ännu fler. Det var en ny andel som hörde av sig och undrade vem som skulle hjälpa dem nu. Det blev för mörkt för dem, och i tre fall fick vi till och med prata med deras skolor om de kunde få komma ens en timme. De hade så svår psykisk ohälsa att vi var rädda att de skulle göra något dumt. Men det ebbade ut och jag tror det var i samband med att det gick upp för många att det digitala funkade. Att de hade kontakt ändå. Inledningsvis var de nog rädda för att de skulle sitta ensamma. (Intervjuperson 13)

För den här gruppen unga var ensamheten, så som den beskrivs av kvinnan ovan, något skrämmande och ovanligt. Det blev då självklart för många ungdomar att vända sig till kvinnojourerna, som snabbt kunde mobilisera och möta ungdomarnas oro. Här finns en del likheter med den form av digital intimitet som Pink och hennes kolleger (2020) analyserar och som kan ses som centralt för att skapa starka nätverk med de

hjälsökande unga under pandemins första skede. Det kunde, som i citatet, handla om att hjälpa och stötta, men också ta kontakt med ungdomarnas skolor. Efterhand som våren gick, menar den intervjuade kvinnan, märkte många av ungdomarna att de digitala plattformarna fungerade hjälpligt för att hålla kontakt. Vi kan fråga oss om den digitala intimiteten var tillräcklig för att ungdomarna skulle kunna hantera sin oro i den egna vardagen?

Många av ungdomarna verkade ha lätt att använda de digitala plattformarna för att ta kontakt med kvinnojourerna. Det kan tänkas att många av dem hade vana av att sedan tidigare använda sig av digitala teknologier som till exempel chattar och SMS. Det blev ett enkelt och naturligt steg för dem att fortsätta utnyttja den digitala tekniken i kontakten med kvinnojourerna. De trådlösa och webbaserade plattformarna var redan en del av ungdomarnas vardagliga kontakt med omvärlden. Men det fanns också de i våra intervjuer som poängterade svårigheterna med att använda digitala plattformar hos en del grupper. Detta ska nästa tema beröra.

Risker för svaga nätverk

Samtidigt som det skedde en ökning av att vissa grupper tog kontakt med jourerna, fanns det också andra grupper där kontaktsökandet minskade. Som vi lyft tidigare i artikeln återkom de intervjuade till att de befarade att många kvinnor inte kunde eller vågade kontakta kvinnojourerna för att de var kontrollerade i hemmet. I en del fall verkar de digitala plattformarna ha möjliggjort en första, mycket kort, initial kontakt, men sedan kom kontakten inte att fortsätta. En av företrädarna berättar i mars 2021, alltså mer än ett år efter att pandemin bröt ut, om dessa nödrop:

Sedan har vi kvinnor som hör av sig på andra sätt än tidigare, de skickar meddelanden på Instagram eller Facebook: "Snälla hjälp mig – jag vet inte vad jag ska göra". Och sen några gånger har de bara skrivit "hjälp mig". Via vår hemsida kan man välja om man vill prata enskilt eller i samtal, man kan välja olika grejor för att komma i kontakt med oss och då har det varit några som har skrivit "Hjälp mig" utan att välja ämnesrad, alltså vad de vill ha hjälp med. Då har vi försökt att få kontakt med dem där men har inte fått något tillbaka och det tyder på att de försöker hitta ut, men det lyckas inte för att då har han kommit på det eller så hör vi av oss när hon inte kan prata med oss. (Intervjuperson 4)

Efter den initiala kontakten blev det tyst. Eftersom vi inte vet något om de här individerna, är det också svårt att säga något om varför de inte gick vidare efter den första kontakten. Vad som däremot framkommer i citatet ovan är hur olika digitala lösningar möjliggjorde kontaktvägar in till kvinnojourerna, men att det verkar ha varit svårt att upprätthålla en längre och mer stadig kontakt. Det var svårt, som några av

företrädarna påpekade, att skapa tillfällen där kvinnan kände att hon kunde prata. I en av intervjuerna poängterades det att: "Har man inte möjlighet för att ha en digital konversation privat så kan man ju ändå inte använda den, utan vad man behöver är att komma hemifrån. Och kan man inte det så har man inte möjlighet att få stödet" (Intervjuperson 6). Teknologin band på detta sätt inte kvinnorna närmare kvinnojourerna och den gemenskap som kunde skapa en möjlighet att lämna det sammanhang där de riskerade att utsättas för våld (jfr Hansson & Petersson, 2021).

En liknande problematik kunde en del ungdomar hamna i, framför allt de som bodde trångt med sina familjer. I samma intervju som ovan lyfts de ungdomar fram som lever i en hederskontext:

Det är många av de tjejerna som lever trångbott och att de går i gymnasiet och man inte kommer iväg till skolan så man har blivit mer övervakad. Det har blivit svårt att sitta i zoom-möten eller via messengern och så därför att man har inget privat utrymme till de här utan familjen är närvarande hela tiden. Det blir ju en helt annan sak än att kunna komma iväg och prata med folk utan insyn av ens närstående. Det är ju en grupp som uttryckt att de är isolerade. (Intervjuperson 6)

Det var inte enkelt för alla ungdomar att hålla kontakt med jourerna. Därmed riskerade också hjälp och stöd att utebli. Vi menar att detta är exempel där de digitala plattformarna inte kunde bidra till att skapa starka nätverk mellan kvinnojourerna och de som sökte sig till dem. Snarare blev det svaga nätverk som lätt upplöstes på grund av den kontroll som kvinnan eller ungdomen levde under.

Det finns också exempel där barn och ungdomar inte lyckas skapa kontakt och där det kanske snarare var teknologin som var den svaga länken i nätverket. Under våren 2020 berättade en av verksamhetsföreträdarna på en kvinnojour: "Vi hade ett samtal här med ett barn som bara skrek rakt ut 'ni måste komma och hjälpa mig nu direkt'. Vi kontaktade polis, men eftersom det var ett kontantkort, och det går inte och spåra, så vet vi inte vem barnet är" (Intervjuperson 12). Denna typ av kontakt skapade en stor oro bland personalen, som blev bakbundna på grund av att de inte kunde spåra telefonsamtalet och därmed inte heller kunde agera så som de önskade (jfr Tosone, 2021; Hansson & Petersson, 2023). Svårigheten att hålla kontakten kan här förstås som att det är den digitala teknologin som brister och som inte möjliggör att ett starkt nätverk växer fram.

Liknande teknologibrister skulle också kunna förklara att kvinnor hade svårt att kontakta kvinnojourerna. Det finns inget i intervjuerna som belyser detta, men verksamhetsföreträdarna lyfte fram snarlika situationer där teknikanvändningen försvårade kontakten mellan de kvinnor som bodde på skyddat boende och socialtjänst:

Socialtjänsten förväntar sig att kvinnorna som bor här ska kunna ha möten med dem digitalt, men de här kvinnorna kanske inte har någon dator, och vi har ingen att låna ut. De förstår inte hur man laddar ner länkarna, både för att de kanske inte kan prata svenska eller för att de befinner sig i kris eller vad det nu kan vara. Så det blir ju krångligare på det sättet. (Intervjuperson 3)

Även om vi saknar empiri om det här i dag är det centralt att fråga sig om de våldsutsatta kvinnorna hade tillgång till rätt teknologi för att kontakta kvinnojourerna? Men det var inte bara den digitala teknologin utanför kvinnojourerna som kunde skapa svaga nätverk, utan också den digitala utrustningen och kompetensen bland verksamhetsföreträdarna på kvinnojourerna påverkade. Vi ska tydliggöra det i nästa tema.

Det sociala arbetet med digitala plattformar

I början av pandemin fanns en teknologibrist hos en del kvinnojourer och något som de omgående behövde förändra för att kunna använda de digitala plattformar de önskade. I en intervju gjord i februari 2021 blickar en av verksamhetsföreträdarna tillbaka på hur det hade varit i början av pandemin, men också hur de hade använt extra medel som de fått för att stärka de digitala plattformarna:

Vi uppgraderade oss med datorer och laptops. Våra gamla datorer var billiga och kunde inte ha en bra chatt-funktion. Vi hade bara två datorer som gick runt och det funkade inte. Men det har varit superbra för nu har vi verkligen kunnat arbeta på ett annorlunda sätt än innan samt vi använde det till lönekostnader till en person som suttit non-stop i chatten. Det har varit jättebra. (Intervjuperson 13)

Citatet synliggör en verklighet före pandemin där den digitala utrustningen i form av gamla datorer inte kunde möta de tekniska krav som ställdes så fort kvinnojourerna behövde arbeta mer digitalt. Genom extra medel kunde denna kvinnojour uppgradera sig med ny utrustning och därmed också starta arbetet med att skapa digitala vägar in till juren. Citatet synliggör också vikten av att de digitala plattformarna krävde en annan bemanning för att fungera på det sätt som det var tänkt. Här valde juren att satsa på personal som kunde sitta "non-stop" framför datorn och på så sätt hålla i gång chatten dygnet runt. Också i andra intervjuer lyftes extra medel fram som en möjlighet att köpa in nyare datorer och skapa nya sätt att arbeta. I en av intervjuerna poängterades arbetet mellan verksamhetsföreträdarna: "för vi har ju till exempel köpt in en helt ny utrustning för att vi ska kunna köra möten via Zoom och Teams, att vi ska kunna köra digitala möten på ett annat sätt" (Intervjuperson 4) (jfr Hansson, 2023).

Utifrån dessa citat argumenterar vi för vikten av att närmare studera hur kopplingen mellan de lokala verksamhetsföreträdarna och den digitala teknologin på kvin-

nojourerna också är en viktig del i de starka nätverken (jfr DeLanda, 2008, 2019). Analysen ska därför inte stanna vid att digital teknologi förändrar det sociala arbetet (jfr Mishna m.fl., 2012; Phillips, 2019), utan också studera vilka ordningsformer som växer fram och som konstituerade en viss typ av socialt arbete (jfr Winner, 1980). I en av intervjuerna framträder dessa ordningsformer:

Den senaste månaden så har vi skaffat ett Facebook-konto och ett – vad heter det? – Instagram. Kanske lite sent påkommet men ändå, det har ju kickat igång. Vi ska anställa en ny person för den andra går i pension, så hon har ju fått det i sin uppgift. Sen har vi inte förändrat telefontiderna mer än att vi svarar ju i mån av tid och nu är det ju inget annat som tar tid så det innebär ju också att personalen kan svara under hela arbetsdagen i stället för på förmiddagen. Så det är väl en grej. Chatten ska vi börja med inom kort. De gick en utbildning nu bara för några veckor sen. (Intervjuperson 2)

Här återkommer en del exempel på sådana förändringar vi också fått höra om när vi intervjuat andra kvinnojourer, men det är också ett citat som synliggör hur den digitala förändringen går hand i hand med kompetensförändringar bland personalen. Denna kvinnojour planerade att anställa en ny medarbetare där hanteringen av de digitala plattformarna skulle ingå i större utsträckning än tidigare. Det hade också kommit att bli centralt att låta personalen utbilda sig för att hantera chatten när den skulle starta. Vi vill därför mena att vi behöver studera både de digitala plattformarna och verksamhetsföreträdarnas kunskaper om dem för att förstå hur ett nätverk blir antingen starkt eller svagt. Här kunde också de lokala kvinnojourerna vara beroende av riksorganisationerna, att de utvecklade plattformar, men också tillsköt medel för att skaffa ny utrustning och utbildning.

Avslutning: Ett förändrat digitalt arbete

Ett resultat i studien är hur snabbt kvinnojourerna kom att ställa om när covid-19-pandemin nådde fram till Sverige. Därigenom möjliggjorde för våldsutsatta kvinnor att komma i kontakt med jourerna via digitala plattformar. Det kunde röra sig om mobila och trådlösa plattformar där verksamheterna ökade tillgängligheten att nå kvinnorna via till exempel sms. Många kvinnojourer drog också nytta av mer webbaserade plattformar och införde, alternativt utökade, chattgrupper. Jourerna blev också mer aktiva på Facebook och Instagram för att nå ut med kontaktinformation. Redan under våren 2020 kunde en markant ökning observeras bland ungdomar som tog kontakt med jourerna genom bland annat chattgrupper. Samtidigt noterade de flesta kvinnojourer att det blev tyst från kvinnor som levde med risk för våld i nära

relationer. För dem blev inte de digitala plattformarna nödvändigtvis en ingång till kvinnojourerna. Här tyder våra intervjuer på att det fanns hinder som försvårade möjligheterna att skapa ett starkt nätverk för att på sikt bryta den destruktiva våldspiralen de befann sig i.

I relation till kvinnojourerna kan den digitala teknologin betraktas som ett sätt att lösa de problem som verksamhetsföreträdarna såg komma när covid-19-pandemin bredde ut sig. Teknologin var på detta sätt kompatibel med de specifika politiska förhållanden som jourerna ansåg sig observera (jfr Winner, 1980), nämligen samhällets gemensamma överenskommelse att motverka våld i nära relationer. Samtidigt kan vår studie visa på de digitala hinder som uppstod för en del grupper av kvinnor och som försvårade, och i vissa fall omöjliggjorde, att de digitala plattformarna blev den ordningsform som önskades. Snarare var det andra delar i kvinnornas vardag som skapade hinder för att de digitala plattformarna skulle kunna användas på det sätt som kvinnojourerna önskade (jfr DeLanda, 2019).

Det finns i dag en ökad medvetenhet om att hot, hat och våld online riktat mot kvinnor ökar (Bladini, 2017), och att digitaliseringen ger fler möjligheter att kontrollera kvinnor i deras vardag (Almenar, 2021). I en sådan speciell tid som under covid-19-pandemin, och där kvinnojourerna blev nödgade att använda sig av digitala plattformar för att försöka nå ut, är det så klart inte oproblematiskt med digitaliseringen av det sociala arbetet. Samtidigt som det kan upplevas vara en av få vägar att komma i kontakt med våldsutsatta kvinnor, finns det också risker att kvinnornas försök till kommunikation kontrolleras.

En viktig forskningsingång kan vara att närmare undersöka de digitala hinder som finns för att digitalt nå ut till kvinnor som befinner sig i situationer som beskrivits i artikeln. Inte minst i relation till att utveckla ett socialt arbete som kan möta framtidens kriser och katastrofer i samhället med hjälp av digitala plattformar (jfr Webb, 2006; Gillespie & Danso, 2010; Björngren Cuadra, 2022). Utifrån ett socialvetenskapligt perspektiv behövs kunskap för att förstå på vilka sätt de digitala plattformarna omformar de nätverk som finns mellan till exempel kvinnojourer och de som befinner sig i relationer med risk för våld. I den forskningen är det centralt att ta den digitala materialiteten på allvar och se de politiska konsekvenser som denna materialitet skapar när den börjar användas i det sociala arbetet (jfr Winner, 1980). Med en sådan kunskap kan de digitala plattformarna utvecklas för att motverka våld i nära relationer.

Referenser

- Aasback, A.W. & Røkkum, N.H.A. (2021) Domesticating technology in pandemic social work. *Journal of Comparative Social Work*, 16(2): 172–196. doi: <https://doi.org/10.31265/jcsw.v16i2.387>
- Almenar, R. (2021) Cyberviolence against women and girls: gender-based violence in the digital age and future challenges as a consequence of covid-19. *Trento Student Law Review*, 3(1): 167–230. doi: <https://doi.org/10.15168/tslr.v3i1.757>
- Andersen, L.B. & Birk, R.H. (2018) Encounters between social work and STS. *STS Encounters*, 10(2.1): 1–6. [<https://www.dasts.dk/wp-content/uploads/Andersen-Birk-2018-encounters-between-social-work-and-sts.pdf> Hämtat: 2023-06-14].
- Baginsky, M. & Manthorpe, J. (2022) Multi-agency working between children’s social care and schools during covid-19: case study experiences from English local authorities and international reflections. *Journal of Integrated Care*, 30(2): 134–145. doi: <https://doi.org/10.1108/JICA-01-2021-0004>
- Baines, D. & Cunningham, I. (2013) Using comparative perspective rapid ethnography in international case studies: strengths and challenges. *Qualitative Social Work*, 12(1): 73–88. doi: <https://doi.org/10.1177/1473325011419053>
- Beck, U. (2012[1986]) *Risksamhället: på väg mot en annan modernitet*. Göteborg: Daidalos.
- Bergman, A-K., Svensson, L. & Mellin, S. (2023) Covid-19 as a game changer for the digitalisation of social work. I: T. Harrikari, J. Mooney, M. Adusumalli, P. McFadden & T. Leppiaho, (red.) *Social work during covid-19: glocal perspectives and implications for the future of social work*. Abingdon, Oxon: Routledge. doi: <https://doi.org/10.4324/9781003374374>
- Birk, R.H. (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*. Abingdon, Oxon: Routledge. [<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781315279015-8/materiality-materials-social-work-rasmus-hoffmann-birk> Hämtat: 2023-06-14].
- Björngren Cuadra, C. (2022) Positioning social work in relation to disasters: a social notion running along a continuum. I: M. Aronsson-Storrier & R. Dahlberg (red.) *Defining disaster: disciplines and domains*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing. doi: <https://doi.org/10.4337/9781839100307.00013>
- Björngren Cuadra, C., Hansson, K., Michailakis, D. & Neergaard, A. (2021) Förord: I pandemins spår: socialvetenskapliga perspektiv på covid-19. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 28(4): 377–386. doi: <https://doi.org/10.3384/SVT.2021.28.4.4364>
- Bladini, M. (2017) *Hat och hot på nätet: en kartläggning av den rättsliga regleringen i Norden från ett jämställdhetsperspektiv*. Göteborg: NIKK, Nordisk information för kunskap om kön, på uppdrag av Nordiska ministerrådet. [<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1117521/FULLTEXT01.pdf> Hämtat: 2023-06-14].
- Braun, V. & Clarke, V. (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2): 77–101. doi: <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Bringéus, N-A. (red.) (1971) *Arbete och redskap: materiell folkkultur på svensk landsbygd före industrialismen*. Lund: Gleerup.
- Brown, N. (2019) *Immunitary life: a biopolitics of immunity*. London: Palgrave Macmillan. doi: <https://doi.org/10.1057/978-1-137-55247-1>
- Cook, L., Zschomler, D., Biggart L. & Carder, S. (2020) The team as a secure base revisited: remote working and resilience among child and family social workers during covid-19. *Journal of Children’s Services*, 15(4): 259–266. doi: <https://doi.org/10.1108/JCS-07-2020-0031>

- Csoba, J. & Diebel, A. (2020) World wide closed! Social worker practice during the "lockdown" period. *Social Work Education*, 39(8): 1094–1106. doi: <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1829580>
- DeLanda, M. (2008) Deleuzian social ontology and assemblage theory. I: M. Fuglsang & B. Sørensen (red.) *Deleuze and the social*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- DeLanda, M. (2019) *A new philosophy of society: assemblage theory and social complexity*. London: Bloomsbury Academic.
- Emezue, C. (2020) Digital or digitally delivered responses to domestic and intimate partner violence during covid-19. *JMIR Public Health and Surveillance*, 6(3): e19831. doi: <https://doi.org/10.2196/19831>
- Emezue, C. & Bloom, T.L. (2021) Protocol: technology-based and digital interventions for intimate partner violence: a meta-analysis and systematic review. *Campbell Systematic Reviews*, 17(1): e1132. doi: <https://doi.org/10.1002/cl2.1132>
- Enander, V., Holmberg, C. & Lindgren, A. (2013) *Att följa med samtiden: kvinnojoursrörelse i förändring*. Stockholm: Atlas.
- Fiorentino, V., Romakkaniemi, M., Harrikari, T., Saraniemi, S. & Tiitinen, L. (2022) Towards digitally mediated social work: the impact of the covid-19 pandemic on encountering clients in social work. *Qualitative Social Work*, 22(3): 448–464. doi: <https://doi.org/10.1177/14733250221075603>
- Gillespie, D.F. & Danso, K. (red.) (2010) *Disaster concepts and issues: a guide for social work education and practice*. Alexandria, VA: CSWE Press.
- Hansson, K. (2021) Att hålla ihop det sociala arbetet: hur covid-19-pandemin påverkade tre olika civilsamhällesorganisationer. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 28(4): 499–516. doi: <https://doi.org/10.3384/SVT.2021.28.4.4371>
- Hansson, K. (2023) När mötet blir digitalt: socialsekreterares erfarenheter under pandemin (when the meeting goes digital). *Nio-fem: Tidskrift om arbetsliv & profession*, (1), 12–15. [<https://mau.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1778415&dswid=-5499> Hämtat: 2024-02-11].
- Hansson, K. & Petersson, C.C. (2021) Den sårbara gemenskapen: kvinnojourer under covid-19-pandemin. *Sociologisk forskning*, 58(1–2), 33–51. doi: <https://doi.org/10.37062/sf.58.22106>
- Hansson, K. & Petersson, C.C. (2023) Social work and lost contacts with clients during the covid-19 pandemic: experiences of shared trauma from three different civil society organisations. I: T. Harrikari, J. Mooney, M. Adusumalli, P. McFadden & T. Leppiaho (red.) *Social work during covid-19: glocal perspectives and implications for the future of social work*. Abingdon, Oxon: Routledge. doi: <https://doi.org/10.4324/9781003374374-15>
- Hays, D.G. & Singh, A.A. (2012) *Qualitative inquiry in clinical and educational settings*. The Guilford Press.
- Kirwan, G. (2023) Networked relationships: relationship-based social work practice in the digital era. I: A. López Peláez & G. Kirwan (red.) *The Routledge international handbook of digital social work*. Abingdon, Oxon: Routledge.
- LaMendola, W. (2010) Social work and social presence in an on-line world. *Journal of Technology in Human Services*, 28(1–2): 108–119. doi: <https://doi.org/10.1080/15228831003759562>
- Latour, B. (2007) Can we get our materialism back, please? *Isis*, 98(1): 138–142.
- Mauss, M. (1997 [1925]). *Gåvan*. Lund: Argos.
- Mishna, F., Bogo, M., Root, J., Sawyer, J-L. & Khoury-Kassabri, M. (2012) "It just crept in": the digital age and implications for social work practice. *Clinical Social Work Journal*, 40(3): 277–286. doi: <https://doi.org/10.1007/s10615-012-0383-4>
- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G. & Ulmestig, R. (2022) The social worker-client relationship in the

- digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25(2): 303–315. doi: <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964445>
- Petersson, C.C. & Hansson, K. (2022) Social work responses to domestic violence during the covid-19 pandemic: experiences and perspectives of professionals at women’s shelters in Sweden. *Clinical Social Work Journal*, 50, 135–146. doi: <https://doi.org/10.1007/s10615-022-00833-3>
- Phillips, C.R. (2019) The computer social worker: regulatory practices, regulated bodies and science. *Qualitative Social Work*, 18(3): 443–457. doi: <https://doi.org/10.1177/1473325017723700>
- Pink, S., Ferguson, H. & Kelly, L. (2020) Child protection social work in covid-19: reflections on home visits and digital intimacy. *Antropology in Action*, 27(3): 27–30. doi: <https://doi.org/10.3167/aia.2020.270306>
- Price-Robertson, R. & Duff, C. (2016) Realism, materialism, and the assemblage: thinking psychologically with Manuel DeLanda. *Theory & Psychology*, 26(1): 58–76. doi: <https://doi.org/10.1177/0959354315622570>
- Reamer, F.G. (2013) Social work in a digital age: ethical and risk management challenges. *Social Work*, 58(2): 163–172. doi: <https://doi.org/10.1093/sw/swt003>
- Roks (2018) ”Roks statistik 2017”. [<https://www.roks.se/sites/default/files/2018-04/Roks%20statistik%202017.pdf> Hämtat 2024-02-10].
- Simpson, J.E. (2017) Staying in touch in the digital era: new social work practice. *Journal of Technology in Human Services*, 35(1): 86–98. doi: <https://doi.org/10.1080/15228835.2017.1277908>
- Skillmark, M., Denvall, V., Kjellgren, C., Thulin, J. & Agevall-Gross, L. (2023) Balancing in the pandemic: how social workers respond to new risks when supporting clients who experience domestic violence. *European Journal of Social Work*, 26(5), 935–947. doi: <https://doi.org/10.1080/13691457.2022.2156982>
- Thomson, R., Plumridge, L. & Holland, J. (2003) Longitudinal qualitative research: a developing methodology. *International Journal of Social Research Methodology*, 6(3): 185–187. doi: <https://doi.org/10.1080/1364557032000091789>
- Tosone, C (red.) (2021). Shared trauma, shared resilience during a pandemic: social work in the time of COVID-19. Cham: Springer
- UN Women (2020) Covid-19 and ending violence against women and girls. [<https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2020/04/issue-brief-covid-19-and-ending-violence-against-women-and-girls> Hämtat 2023-06-05].
- Unizon (2019) ”Unizons verksamhetsberättelse 2018”. [https://www.unizonjourer.se/media/qaajt441/verksamhetsberattelse-_2018.pdf Hämtat 2024-02-10].
- Vindrola-Padros, C. & Vindrola-Padros, B. (2018) Quick and dirty? A systematic review of the use of rapid ethnographies in healthcare organisation and delivery. *BMJ Quality & Safety*, 27(4): 321–330. doi: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjqs-2017-007226>
- Webb, S.A. (2006) *Social work in a risk society: social and political perspectives*. London: Palgrave Macmillan.
- Winner, L. (1980) Do artifacts have politics? *Daedalus*, 109(1), 121–136.

Digital daglig verksamhet

– utmaningar och möjligheter till digital inkludering för vuxna med intellektuell funktionsnedsättning

Digital daily activities – challenges and opportunities for the digital inclusion of adults with intellectual disability

This article analyses challenges and opportunities related to the digitisation of daily activities for adults with intellectual disability (ID) using information and communication technology (ICT). An overarching question is whether these experiences can promote digital inclusion for people with ID, in accordance with the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. The article draws on interviews with 16 service users, nine support persons and 19 staff and managers at five day centres, all of which used digital activities during the COVID-19 pandemic. The interviews were analysed using theoretical thematic analysis informed by van Dijk's (2012) arguments on the diffusion, acceptance, and adoption of new technologies to achieve digital inclusion. During the spring of 2020, many day centres closed due to COVID-19. The introduction of digital activities revealed a lack of access to ICT. Bureaucratic barriers were encountered, such as uncertainty about secure digital platforms and GDPR. Additionally, ICT use could be challenging due to rapid developments, as well as ubiquitous demands for the innovation and improvement of provided activities. Another obstacle was a lack of digital skills and scepticism towards digital activities among staff at the day centres and support persons in the service users' home environments, which sometimes led to the denial of services. Yet, cooperative ICT usage among staff and support persons was perceived to promote a more holistic approach to service provision. When adequately supported, ICT usage allowed opportunities for personal development and improved self-esteem in persons with ID, as well as individually tailored service provision. The experiences of using ICT during the pandemic increased the day centres' abilities to overcome physical distance in offering meaningful activities for service users. However, disparities persist, warranting further efforts towards reducing the digital divide affecting people with ID.

Keywords: digital divide, intellectual disability, information and communication technology, day centre, COVID-19 pandemic

Richard Gäddman Johansson är doktor i sociologi och arbetar som postdoktor vid Akademin för hälsa, vård och välfärd, Mälardalens universitet.

Kristina Engwall är docent vid Institutionen för socialt arbete, Uppsala universitet.

Kontakt: richard.gaddman.johansson@mdu.se

Inledning

Enligt FN:s funktionshinderkonvention (FN, 2006) har personer med funktionsnedsättning rätt att delta fullt ut i alla aspekter av livet på lika villkor som andra samhällsmedborgare. Det omfattar även rätten att ha tillgång till informations- och kommunikationsteknik (IKT), inklusive internet (Artikel 9) – vilket i sin tur är av betydelse för att uppfylla andra rättigheter som också framhålls av konventionen, som rätten att bli inkluderad i samhället (Artikel 19), rätten att delta i den politiska sfären (Artikel 29) och rätten till fritid (Artikel 30) (Ramsten & Blomberg, 2019). För personer med intellektuell funktionsnedsättning (IF) kan användning av IKT innebära möjligheter till sådant som annars skulle varit svårt att erhålla, som tillgång till information och underhållning eller tillfällen för att fördjupa intressen och utforska olika identitetsuttryck i umgänge med andra människor (Barlott m.fl., 2020; Borgström, 2022; Lussier-Desrochers m.fl., 2017). Trots detta har forskning länge visat att personer med funktionsnedsättning inte använder internet i samma utsträckning som medlemmar av andra grupper i samhället (Lissitsa & Madar, 2018).

Digitalt utanförskap har beskrivits som begränsade möjligheter att tillgå IKT samt otillräcklig kompetens i att använda densamma (Mäkinen, 2006). Det handlar således inte enbart om avsaknad eller brist på teknisk hård- eller mjukvara i sig, utan omfattar även andra aspekter som färdigheter, möjligheter och motivation till att använda teknik (van Dijk, 2012). Det digitala utanförskapet gäller även personer med IF där forskning har visat på bristande tillgång till och låg användning av beprövade tekniska hjälpmedel för stärkt välbefinnande och livskvalitet i vardagslivet (Bryant m.fl., 2012), inklusive tillgång och användning av internet (Chadwick & Fullwood, 2018; Johansson m.fl., 2021). Ytterligare orsaker till digitalt utanförskap för personer med IF är bristande kunskaper om teknik och teknikanvändning hos stöd- och servicepersonal som arbetar med målgruppen samt en utbredd oro för potentiella risker med att använda internet (Alfredsson Ågren m.fl., 2020; Chadwick m.fl., 2016; Engwall, 2023).

Ojämlighet i tillgång och användning av IKT har fortsatt trots utbredd vetenskap om de möjligheter och mervärden som det kan innebära för personer med IF. Att använda IKT i form av exempelvis smartphones, surfplattor och sociala medier kan höja livskvaliteten i vardagen för personer med IF – bland annat genom stärkt känsla av tillhörighet och gemenskap, större stöd i att uttrycka sig och bearbeta känslor, fler möjligheter till underhållning och högre grad av kontroll och handlingskraft (Davidson, 2015; Näslund & Gardelli, 2013; Renblad, 2003). För detta krävs förutom materiell och fysisk tillgång till ny teknik motivation och rätt kompetens samt viss grad av matchning av person med teknik (jfr Bryant m.fl., 2012; Reichenberg, 2016; van Dijk, 2012).

Ett möjligt sammanhang för att öka användningen av IKT är daglig verksamhet för

personer med IF. Enligt LSS (SFS 1993:387) har vuxna personer med IF som varken lönearbetar eller studerar rätt till insatsen daglig verksamhet. Daglig verksamhet ska präglas av individualiserad meningsfull sysselsättning och spänner från att utföra arbetsuppgifter på den reguljära arbetsmarknaden till upplevelsebaserad verksamhet för personer med flerfunktionsnedsättning. Reichenberg (2016) poängterar att tillgång till IKT, IT-kunnande och en verksamhet som präglas av uppmuntran till självständighet och delaktighet främjar daglig verksamhet av god kvalitet.

Daglig verksamhet bedrivs vanligtvis som en platsbunden verksamhet dit stödandarna åker för att ta del av och medverka i aktiviteter. Covid-19-pandemin kom därmed att på ett abrupt sätt ändra förutsättningarna för detta. Under våren 2020 stängde en tredjedel av Sveriges kommuner sina dagliga verksamheter med kort varsel som svar på den eskalerande spridningen av covid-19 (Socialstyrelsen, 2021). Den följande perioden av nedstängningar krävde nya och alternativa tillvägagångssätt för att skapa meningsfulla möten med stödandare. Från att daglig verksamhet tidigare varit helt platsbunden inleddes under pandemin försök att göra delar av verksamheten digital med stöd av IKT. De här nya erfarenheterna är viktiga att fånga upp och reflektera över i relation till LSS övergripande mål att främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet för personer med IF (SFS 1993:387).

Syfte och frågeställning

I artikeln analyseras de utmaningar och möjligheter som digitaliseringen på daglig verksamhet för personer med IF medförde under covid-19-pandemin då daglig verksamhet på distans prövades. Erfarenheter från den perioden har analyserats utifrån van Dijks (2012) argument om vilka tillgångar som krävs för digital inkludering. En övergripande fråga är huruvida erfarenheterna från pandemins digitala språng har uppfattats främja digital inkludering för personer med IF enligt Funktionshinderkonventionen (FN, 2006). Övriga frågor:

- Vilka hinder försvårar för digitala aktiviteter inom daglig verksamhet?
- Vilka möjligheter erbjuder digitala aktiviteter inom daglig verksamhet?
- Hur upplevdes digitala aktiviteter inom daglig verksamhet av dem som erbjöds och tillhandahöll desamma?

Tidigare forskning

I jämförelse med andra LSS-insatser har daglig verksamhet fått relativt lite uppmärksamhet i forskningssammanhang trots att daglig verksamhet är den vanligaste LSS-insatsen och har ökat över tid (Socialstyrelsen, 2023). Den forskning som finns har främst fokuserat på de negativa aspekterna av särorganisering av daglig verksamhet

från den ordinarie arbetsmarknaden (Luthra m.fl., 2020). Annan forskning visar dock att de som är beviljade daglig verksamhet upplever den som en viktig del av deras vardagsliv (Lövgren & Bertilsson Rosqvist, 2015). Vistelse vid daglig verksamhet bidrar till social interaktion, stolthet över utfört arbete och en känsla av delaktighet i samhället (Svanelöv m.fl., 2019). Det kan även vara lättare att bygga nära relationer och finna kamratskap vid daglig verksamhet än vad det är i andra LSS-sammanhang, exempelvis bostad med särskild service (Johansson m.fl., 2017). Det är därför anmärkningsvärt att daglig verksamhet var den LSS-insats som främst avbröts eller minskade under pandemin (Engwall, 2023).

Betydelsen av IKT inom daglig verksamhet varierar stort beroende på målgrupp, aktiviteter, målsättning, tillgång till teknik och personalens kompetens (Näslund & Gardelli, 2013). IKT har spelat en viktig roll som kommunikationsstöd och som hjälpmedel i olika situationer. Med tiden har flera hjälpmedel kunnat integreras i vardaglig teknik vilket gjort användningen mindre stigmatiserande. Kom-ihåg-larm, tidmätning och vägbeskrivningar finns i mobiltelefonen i stället för i speciella apparater (jfr Darcy m.fl., 2016). IKT som medel för att använda internet i syfte att hitta information, skapa relationer med andra eller öka kommunikation med omvärlden på daglig verksamhet har funnits tidigare för vissa grupper (se t.ex. Reichenberg, 2016). En studie har undersökt hur surfplattor används inom daglig verksamhet (Isaksson & Björquist, 2021) och har identifierat två huvudsakliga användningsområden – antingen som en schemalagd aktivitet som då ersätter andra aktiviteter eller som ett kommunikationsverktyg.

Genomgående för IKT och daglig verksamhet är vikten av engagerad personal. Personalens kunskaper i och attityder till IKT är av stor betydelse för hur tekniken integreras i verksamheten (Isaksson & Björquist, 2021; Reichenberg, 2016). Ramsten m.fl. (2017) pekar på hur det tycks finnas ett glapp mellan arbetsgivares tilltro till personals IKT-kunskaper och den faktiska kunskapsnivån. En erfarenhet från ett implementeringsprojekt av digital teknik är vikten av grundläggande kunskaper hos personalen om att främja delaktighet (Klarnas, 2019). IKT-relaterade färdigheter och kunskaper behöver således kombineras och integreras med annan kompetens för att utföra uppdraget i enlighet med LSS.

Den här studien kompletterar och breddar tidigare forskning genom dess särskilda fokus på hur IKT kan användas vid daglig verksamhet när mer traditionella fysiska sammankomster inte finns att tillgå.

Metod

Studien bygger på intervjuer med forskningsdeltagare som rekryterades från fem olika dagliga verksamheter. De erbjöd aktiviteter digitalt till personer med IF efter att den första covid-19-pandemivågen slog till i mars–april 2020. Studien har godkänts av Etikprövningsmyndigheten (diarienummer 2021-06646-01) och genomfördes i enlighet med Vetenskapsrådets (2017) riktlinjer för god forskningssed inom samhällsvetenskaplig forskning. Inledningsvis användes forskarnas professionella nätverk i sökandet efter forskningsdeltagare. Information om studien skickades ut till verksamhetschefer inom daglig verksamhet som forskarna visste hade arbetat med IKT under perioden i fråga, vilka sedan spred den vidare. Utifrån dessa inledande kontakter fick forskarna tips om ytterligare dagliga verksamheter som också arbetat med IKT i någon bemärkelse (jfr Biernacki & Waldorf, 1981). Inom de dagliga verksamheter där chefer och personal var positivt inställda till att delta spreds sedan informationen om studien vidare till enskilda stöd användare som hade mottagit aktiviteter genom eller med stöd av IKT samt till stödpersoner i användarnas hemmiljöer som arbetat under den angivna perioden.

För att möjliggöra en analys av de utmaningar och möjligheter som digitaliseringen på daglig verksamhet under covid-19-pandemin medförde har 44 intervjuer genomförts. Sammantaget har 16 stöd användare som var beviljade daglig verksamhet enligt LSS (vuxna personer med IF), 9 stödpersoner från stöd användarnas hemmiljöer (personliga assistenter eller boendepersonal), 14 personal och 5 chefer intervjuats (se tabell 1). Majoriteten av deltagarna hade befunnit sig på de dagliga verksamheterna sedan många år, vilket innebär att deras erfarenheter av att arbeta med digitala aktiviteter bör förstås i relation till hur meningsfull sysselsättning organiserades och genomfördes innan IKT kom att användas under pandemin.

Tabell 1: Information om forskningsdeltagare

	Kvinna	Man	Pågående LSS-insats/ arbete vid daglig verksamhet innan pandemin	Påbörjad LSS-insats/ arbete vid daglig verksamhet under pandemin	Totalt (n = 44)
Stöd användare	4	12	13	3	16
Stödpersoner	6	3	9*	0	9
Personal	9	5	13	1	14
Chefer	4	1	5	0	5

*Arbetade tillsammans med stöd användare innan och under pandemin.

Intervjuerna ägde rum april 2022–februari 2023 efter det att forskarna besökt de dagliga verksamheterna och presenterat sig själva och studien för stöd användare, personal och chefer. Stödpersoner från hemmiljöerna kontaktades i första hand av personal vid de dagliga verksamheterna och senare av forskarna själva efter att ha uttryckt intresse för att delta i studien. Intervjuerna med stöd användare och personal genomfördes i de dagliga verksamheternas lokaler och inom ramen för deltagarnas ordinarie arbetsscheman, med ett undantag där intervjun skedde i stöd användarens hem efter arbetstid. Specifikt för intervjuerna med stöd användarna var att vissa genomfördes enskilt på tu man hand, medan det i andra fall även var personal eller stödpersoner närvarande för att stödja samtalet genom att exempelvis tyda och tolka semiologiska uttryck. Intervjuerna med chefer och stödpersoner genomfördes i vissa fall på de dagliga verksamheterna, men det förekom även att vissa av pragmatiska skäl genomfördes som röst- eller videosamtal. Samtalen kretsade kring deltagarnas upplevelser och erfarenheter från tiden strax innan de dagliga verksamheterna stängde ner fram till när intervjuerna ägde rum, vilket inkluderade erfarenheter och upplevelser av att planera för och praktiskt utföra aktiviteter genom eller med stöd av IKT.

Det insamlade materialet utgjorde underlag för en teoretisk tematisk analys. Analysförfarandet fortgick enligt arbetsgången som beskrivits av Braun och Clarke (2006). Transkriptionerna lästes först igenom samtidigt som anteckningar fördes över de första intryck och idéer som genererades i samband med läsningen. Därefter kodades och granskades närmare de delar av materialet i vilka upplevelser och erfarenheter kopplade till IKT-användning och meningsfulla aktiviteter gjordes gällande. Fokus låg på aspekter av betydelse för studiet av digitalt utanförskap.

I synnerhet van Dijks (2012) teori om spridning, acceptans och antagande av ny teknik som framhåller vilka tillgångar som krävs för digital inkludering har bidragit till att strukturera analysen. Teorin utgår från grundantaganden om att kategoriska ojämlikheter i samhället ger en ojämlik fördelning av resurser, vilket i sin tur – i samverkan med hur pass användarvänlig en viss teknik uppfattas vara – orsakar ojämlikhet i tillgång till digital teknik. Den ojämlika tillgången antas leda till ett icke-jämlikt deltagande i samhällslivet vars konsekvenser blir att både rådande kategoriska ojämlikheter och ojämlik fördelning av resurser förstärks. van Dijks teori är särskilt hjälpsam när man analyserar digital inkludering eftersom den särskiljer olika typer av tillgång till digital teknik: däribland motivation, fysisk och materiell tillgång, kunskaper och färdigheter samt med vilken frekvens och till vilka ändamål tekniken används. Teorin understryker dessutom vikten av relationen mellan dessa olika tillgångar, det räcker exempelvis inte med enbart tillgång till digital teknik för digital inkludering utan kompetens och färdighet krävs också.

Resultat

De digitala aktiviteter som de dagliga verksamheterna erbjöd under pandemin genom eller med stöd av IKT omfattade bland annat regelbundna videosamtal och textchatt med stödandare såväl enskilt som i grupp, kortare videospelningar som byggde på aktiviteter vilka normalt utövas på daglig verksamhet, som morgonsamling, bokläsning och återvinning, men också filmer som uppmuntrade till att delta aktivt som sång och musik, bakning och gymnastik. Musikaktiviteter kunde också hållas i realtid och en daglig verksamhet erbjöd konserter som kunde ses online. Till detta användes varierande datorer, surfplattor och smartphones.

Personalen arbetade mycket med att skapa igenkänning genom val av aktiviteter, att bekanta ansikten på personal och andra stödandare syntes i bild och att aktiviteterna ägde rum på platser som stödandarna kände igen. Ytterligare en strävan med de digitala aktiviteterna var att skapa dialog och återkoppling mellan personalen på de dagliga verksamheterna och stödandarna i sina hemmiljöer. En summering av analysen presenteras i figur 1, medan mer ingående beskrivningar av respektive tema och tillhörande underteman redovisas i tur och ordning här nedan.

IKT-användning för reducerat digitalt utanförskap	Utmaningar	Möjligheter
Tillgång och besittning av IKT	Avsaknad av hårdvara och/eller infrastruktur	Utökat deltagande
	Byråkratiska hinder	Stärkt samverkan
Motivation och attityder till teknikanvändning	Olust och stagnation	Kreativitet och nytänkande
	Icke-meningsfull sysselsättning	
Digitala färdigheter och kunskaper	Växande utbud och hastig utveckling	Personligt utvecklande
	Mänsklig faktor	Självförstärkande
Matchning av person med teknik	Grupporienterade aktiviteter	Individanpassade moment

Figur 1. Summering av teoretisk tematisk analys.

Tillgång och besittning av IKT

På ett konkret plan handlar digitalt utanförskap om en reell skillnad i fysisk och materiell tillgång till IKT (van Dijk, 2012). Det uppdagades ganska snabbt att flertalet stödandare *saknade nödvändig hårdvara och/eller infrastruktur* i sina hemmiljöer för att kunna delta i daglig verksamhet digitalt. Det var inte alla stödandare som hade

privata datorer, surfplattor eller smartphones tillgängliga som de kunde använda för att koppla upp sig mot de dagliga verksamheterna. I vissa hemmiljöer, särskilt vid gruppboendestäder, fanns det gemensamma apparater som växelvis brukades av både de boende och av personal, men de var inte alltid tillgängliga vid de specifika tidpunkter då en särskild boendes dagliga verksamhet erbjöd aktiviteter digitalt. I andra hemmiljöer saknades internetuppkoppling eller wifi med tillräcklig räckvidd för att nå in i stödanvändarnas lägenheter.

En annan utmaning som de dagliga verksamheterna konfronterade i sina försök att erbjuda meningsfull sysselsättning i form av digitala aktiviteter gällde *byråkratiska hinder*. Det var exempelvis otydligt vilka program som fick användas för videomöten. I någon kommun uppmanades medarbetarna till att använda Teams medan man i andra kommuner skulle använda Skype. Rekommendationerna tycktes främst bero på vilka företag som var upphandlade och inte programmets innehåll: "Vi insåg ganska snabbt att vi var låsta till att använda oss av Skype, för det var det enda [utföraren] godkände som tillräckligt säkert" (Patricia, personal).

Riktlinjerna kunde också skilja sig mellan olika förvaltningar i kommunerna. Det var svårt att få klarhet i vilka regler som gällde och det tog tid att sätta sig in i regelverket. Osäkerheten bidrog till att vissa digitala aktiviteter inte genomfördes av rädsla för att agera fel:

Youtube har vi väl inte varit så mycket involverade i för det är det här med rättigheter och allt möjligt sånt. Så därför har vi ingen egen Youtube-kanal utan vi har haft bara via Facebook [...] Jag tror att det var något mer med rättigheter, just med att det var enklare enligt chefen att vi använde Facebook. (Martin, personal)

Dessutom rådde oklarhet om tolkningar av GDPR och om stödanvändarna fick synas i bild. Det påverkade i vilken mån de dagliga verksamheterna arbetade med särskilda webbsidor och applikationer som Facebook och Instagram. Två av de fem besökta dagliga verksamheterna hade redan före pandemin arbetat med Youtube och Facebook, och hade därför sedan tidigare samtyckesblanketter från stödanvändarna på plats och kände sig därför trygga i att fortsätta med dessa digitala aktiviteter.

I de fall där stödanvändare hade tillgång till den nödvändiga hårdvaran och infrastrukturen och där de byråkratiska hindren hanterats kunde ett antal positiva följder av IKT-användningen observeras. Bland annat noterade personalen vid flera av de dagliga verksamheterna att tillgången till IKT resulterat i ett *utökat deltagande*, där även stödanvändare som tidigare varit borta under perioder kunde erbjudas kontinuerlig meningsfull sysselsättning:

Att [det] överhuvudtaget fanns Skype och så, det var hjälpsamt med framför allt en [stödanvändare] som verkligen inte ville komma hit och [inte] kunde komma hit. Som jag ändå kunde ha kontakt med utan att åka dit och utan att den kom hit och så. (Hans, personal)

Att erbjuda daglig verksamhet digitalt genom och med stöd av IKT öppnade även upp för nya möjligheter att synliggöra och sprida information om den egna verksamheten till utomstående parter:

Jag vet att jag gjorde reklam förut och så på hemsidan, eller på min Facebook och så, att "Ja, men den här och den här tiden är det livesändning". Så då kan man få folk som inte hade haft möjlighet att komma hit och lyssna att kunna se i alla fall. Så man hoppas att vi fortsätter med livesändningarna kanske någon gång i månaden eller något sånt. Så att det inte försvinner helt, utan att man kan ha kvar det. Så fler vet om att vi finns och så. (Nils, stödanvändare)

Den ökade synligheten inkluderade även andra dagliga verksamheter och stödanvändarnas hemmiljöer. Det resulterade i vissa fall i en *stärkt samverkan*. Exempelvis så vittnar personal om att de tagit inspiration från andra dagliga verksamheter som också erbjuder digitala aktiviteter. Vissa beskriver även hur användningen av IKT lett till höjd transparens mellan de dagliga verksamheterna och stödanvändarnas hemmiljöer:

Har de samma bildstöd hemma? Det har vi ingen koll på. Vi vet att många inte har samma bildstöd. Jobbar man med samma bildstöd på samma sätt? Mycket har vi undersökt nu i efterhand. Jobbar vi på samma sätt? (Patricia, personal)

Den stärkta samverkan har i vissa fall resulterat i bättre kännedom hos personal och stödpersoner om rutiner och arbetssätt som förekommer i de olika sammanhangen. Detta har i sin tur skapat möjligheter till att gemensamt planera och koordinera arbetet med och kring enskilda stödanvändare på nya sätt.

Motivation och attityder till teknikanvändning

Digitalt utanförskap handlar emellertid inte enbart om skillnaden mellan att ha eller inte ha fysisk och materiell tillgång till IKT. Det handlar även om en skillnad i att vilja eller inte vilja använda tekniken (van Dijk, 2012). Somliga digitala aktiviteter passade bättre för vissa stödanvändare än andra till följd av exempelvis olika intressen eller skiftningar i dagsform och allmäntillstånd:

[Ljudbingo] kände väl hen [stödanvändaren] att hen var, först och främst, väldigt, hen kände att hen var så nöjd med sig själv att hen kunde svara. Att det blev mer aktivt, tror jag, att kunna få prata och så. (Daisy, stödperson)

Personalen påtalade de möjligheter till *kreativitet och nytänkande* som användningen av IKT innebar. De kom till viss del att betrakta stödanvändare i ett nytt ljus i takt med att de testade olika digitala aktiviteter. Det var en betydelsefull insikt, eftersom det motiverade dem till att utforska vilka typer av aktiviteter eller tekniska hjälpmedel som kunde resultera i meningsfulla utbyten för enskilda stödanvändare:

Vi [personalen] fick upp ögonen lite mer på våra [stödanvändares] flexibilitet och kapacitet. Att, ja, men att vi kanske kan komma med mer förslag nu och vågar lite mer. Att [vi har] upptäckt lite andra intressen och styrkor och så. (Greta, personal)

I kontrast till de positiva effekterna berättade också personalen om hur utmanande det varit att i enskilda fall bemöta negativa attityder och förhållandevis låg motivation från stödpersoner i några av stödanvändarnas hemmiljöer till att använda IKT. Några av dem behövde hjälp av andra personer för att ha tillträde till digitala artefakter (t.ex. bilder och videospelningar), för att kunna vistas i sammanhang online eller för att manövrera viss teknik, som att justera kameror eller ställa in ljudupptagning. Personal berättade om vissa stödanvändare där de inte förmått att erbjuda aktiviteter digitalt på grund av brist på medhåll från stödpersoner i hemmiljöerna:

[Stödanvändaren] bor ju på en gruppbostad och där var det ju lite trixigt, för då kunde man starta aktiviteten men sedan gick [stödpersonerna] därifrån och då förstod inte hen, och rätt som det var försvann hen också. För [stödpersonerna] var inte där så hen förstod inte vad vi höll på att göra i datorskärmen. Så det var lite svårt. (Doris, personal)

Särskilt utmanande för personalen på de dagliga verksamheterna var det faktum att vissa stödpersoner *inte tycktes kunna se meningsfullheten* i digitala aktiviteter:

Vi ringer varje morgon för att påminna, så här förbereda, men [så får man höra] så här, "Nej, hen [stödanvändaren] vill inte. Vi ska gå på promenad" eller "Jag har ingen lust". Det är också ett svar man kan få. Jag skiter i vad du [stödpersonen] har för lust. Det var inte dig jag frågade om du ville vara med. (Patricia, personal)

En annan utmaning som personal, stöd användare och stödpersoner vittnade om var den känsla av *olust och stagnation* som kunde göra sig gällande i samband med ensidig och upprepad IKT-användning över tid. Personalen beskrev svårigheterna med att ständigt behöva tänka nytt och kreativt kring IKT-användning för att hålla såväl stöd användare som sig själva motiverade:

Det är ju svårt. Då ska man ju på något sätt försöka komma på nya saker hela tiden. Så man inte står och upprepar sig själv och gör samma sak hela tiden. Det är ju, det är ju svårare [skratt] tycker jag. Liksom, där måste man ju spåna mer. Och komma på, och utvecklas. (Andreas, personal)

Trots detta så var ändå den gängse uppfattningen bland intervjudeltagarna att digitala aktiviteter mestadels varit betydelsefulla för stöd användarna och att meningsfull sysselsättning mycket väl kunde erbjudas såväl digitalt som fysiskt på plats. Som en stödperson uttryckte det: "Det blev ju mycket samma sak [som innan pandemin] som hände [...] Jag tyckte [personalen] var jätteduktiga och det funkade suveränt bra och de uppehöll ju liksom DV fast på ett modernt sätt via datorn" (Elizabeth, stödperson).

Digitala färdigheter och kunskaper

Förutom tillgång och motivation så är digitala färdigheter och kunskaper av betydelse för att motverka digitalt utanförskap (van Dijk, 2012). I synnerhet personal vid de dagliga verksamheterna uttryckte en ambivalent hållning gentemot det till synes kontinuerligt *växande utbudet på och hastiga utvecklingen* av IKT. Flera anmärkte på de möjligheter som tillväxten kunde innebära – inte minst i termer av individanpassning – men också utmaningarna med att hålla sig ajour med de innovationer och framsteg som gjordes.

Till frågan om digitala färdigheter hör också utmaningen att praktiskt utöva dem i det vardagliga arbetet. Flera intervjudeltagare kunde med lätthet påminna sig om situationer där digitala aktiviteter inte varit möjliga att genomföra till följd av tekniska problem, som skärmdelning som inte fungerade, ljudupptagning som plötsligt upphörde eller videoinspelningar som oavsiktligt avbröts mitt under pågående aktivitet. I vissa fall härleddes de upplevda problemen till att man använde bristfällig eller utdaterad hård- och mjukvara samt otillräcklig infrastruktur (exempelvis wifinätverk med kort räckvidd), men i andra fall var det påtagligt att utmaningen hade med den *mänskliga faktorn* att göra:

Och där märktes det ju när Daisy [stödperson] var ledig och [stödanvändaren] hade stödpersoner som inte riktigt var så där datorkunniga, då saknade ju vi hen på Skype för de kopplade inte riktigt in hen där. Så de gångerna när Daisy var ledig [...] de gångerna fick vi ju ha aktivitet på högtalartelefon. För kunskapen med datorn inte fanns hos de andra [stödpersonerna]. (Doris, personal)

Som nämndes tidigare var en gängse uppfattning att det kunde vara inspirerande och meningsfullt att bedriva daglig verksamhet digitalt. Bland annat så tyckte man att användningen av IKT kunde ge nya möjligheter till *personlig utveckling* för vissa stödanvändare:

[Stödanvändarens] verbala språk ökade ju mycket också. Hen har ju alltid tecknat väldigt mycket och någonstans också tyckt att personalen ska gissa sig till vad hen vill säga. Medan i det digitala såg vi inte alltid vad hen tecknade och det satte ju mer press på dem att säga det verbalt för att få fram det. Så hens ordförråd har ökat markant. (Patricia, personal)

Citatet skildrar personalens uppfattning att stödanvändaren utvecklade sina kommunikativa färdigheter i och med införandet av digitala aktiviteter. Att använda IKT kunde också innebära möjligheter till *självförstärkande*:

Men att visa det [filmklippet] på Youtube, det är ju samma sak. Man kan ju se det själv också, men då kan andra [också] ta del av det. Och att man får feedback från sin familj, till exempel, skapar ju också en förståelse av att jag är ute i världen. Jag har kontakt med min familj, jag är inte isolerad och själv i en gruppbostad. (Beatrice, personal)

Att kunna se sig själv på bild och video i sociala sammanhang med andra människor var något som flertalet intervjudeltagare påtalade som någonting ytterst positivt – dels för att utveckla den egna självbilden, dels för att stärka andras självkänsla:

Intervjuare: Vad är det bästa med internet?

Petter: Det bästa med internet är att nå ut till flera. Det är kanske på sätt [och vis] inte internet, men livesändningar kanske ändå går via nätet. Och då får jag säga vad jag tänker och [hur jag] ser på saker och kan hjälpa andra som tvivlar på sig själva att våga vara sig själva och så. (Petter, stödanvändare)

Petter tillhörde en av de stödandare som inspirerats av de digitala aktiviteterna till att starta en egen podcast hemifrån. En annan stödandare berättar att hen tillsammans med andra arbetskamrater på daglig verksamhet startat en egen Discord-grupp för stödandare på fritiden.

Matchning av person med teknik

Matchning av person med teknik är väsentligt för att göra användningen av tekniska hjälpmedel tillgänglig och samtidigt ett av de vanligaste hindren för detsamma (Bryant m.fl., 2012). IKT som uppfattas vara komplex, ekonomiskt otillgänglig och/eller krånglig att manövrera bidrar mer till att befästa ett digitalt utanförskap än att motverka det (van Dijk, 2012). De dagliga verksamheterna i den här studien erbjöd digitala aktiviteter som främst vände sig till *stödandarna som grupp snarare än som individer*, även om personalen var mån om att återkoppla för att försöka individanpassa utifrån exempelvis intresse. En konsekvens av att rikta sig till gruppen var dock att enskilda stödandares personliga preferenser inte alltid kunde beaktas. Som exempel kan nämnas huruvida sociala interaktioner online skulle äga rum i form av video-, ljud- eller textchatt samt om de skulle ske i realtid eller över längre perioder:

Jag tycker det är svårare med chattar än att skriva ett inlägg i någon sån där diskussionsgrupp eller något sånt. För då är det ingen som vet när jag är inloggad. Jag skriver det, jag publicerar, sen kan jag ha gått därifrån. Men är man inloggad på en chatt och så ser de att man är inne, så får man mer prestationsångest. (Helena, stödandare)

Fokus på gruppen kunde medföra att aktiviteter som tidigare hade utförts enskilt eller i mindre konstellationer av stödandare på plats i stället riktade sig till större grupper digitalt, som musik och högläsning. Det större formatet blev inte lika meningsfullt för alla stödandare, exempelvis kommunikationen:

Det [stödandaren] tyckte var lite jobbigt ibland, det är när hen säger någonting och så kanske det inte kommer fram. Hen är ju van när hen pratar med någon så här [i person], så är det lättare att få svar så. Hen har ju svårare att få, hen är ju mer intresserad av vad personalen säger än vad sina arbetskamrater säger. Och [att] då behöva vänta på att någon annan ska prata eller att ljudet blir konstigt då när hen får svar från någon annan, det var ju lite sådär. (Daisy, stödperson)

Personalen sökte återkoppling från stödandarna just för att kunna individanpassa de digitala aktiviteterna mer, till exempel genom att kunna välja sånger eller teman för filminspelningar. Återkoppling kunde ske vid individuella samtal, genom

att skicka in önskingar om sånger i förväg eller under pågående livekonserter. Att inhämta feedback var dock inte alltid enkelt:

[Vi har] några [stödanvändare] som är väldigt kompetenta i sin kommunikation som gav feedback. [...] Det här att utvärdera är någonting som vi jobbar jättemycket med och det är svårt digitalt. Att man ställer en fråga och ofta får man inte svar så där direkt utan det behövs betänketid. (Beatrice, personal)

Viktigt att påpeka är att överföringen av tidigare fysiska aktiviteter till ett digitalt format också kunde medföra ett större individuellt fokus för vissa stödanvändare. I stället för att baka i grupp kunde exempelvis enskilda stödanvändare i eget tempo följa digital guidning och således *utföra samtliga moment själv hemifrån och slippa att anpassa sig till gruppens tempo* och en uppdelning av arbetsuppgifter:

Stödperson: Hemma kunde man ju göra allting själv också. Det är ju lite skillnad mot här [på dagliga verksamheten]. Här är det ju många som vill göra, så man får liksom, det är ju mycket väntande för att få göra någonting. Men hemma då var det ju bara att jobba på [...]

Personal: Och du höll ju i vispen när ni vispade. [Teckenstöd] Du höll ju i vispen när du var hemma.

Elenore: Aa. (Elenore, stödanvändare)

Utmaningen att individanpassa aktiviteter samtidigt som daglig verksamhet erbjuds till grupper av stödanvändare finns i den fysiska verksamheten också. Erfarenheterna från att erbjuda daglig verksamhet digitalt visar därmed på utökade möjligheter såväl som på nya och likartade utmaningar i detta avseende.

Diskussion

Personer med IF befinner sig i ett digitalt utanförskap beroende på flera faktorer, som bristande tillgång till hårdvaror, mjukvaror och internetuppkoppling, att deras omgivning inte uppmuntrar eller förser dem med tillfällen att använda IKT, avsaknad av digitala färdigheter hos personerna med IF – men också hos personer i deras omgivning – samt förekomsten av tekniska hjälpmedel som inte alltid är individanpassade (jfr van Dijk, 2012). Robinson m.fl. (2015) menar att digitala ojämlikheter riskerar att förstärka andra sociala ojämlikheter och till och med förvärpa dem. Det är därför av yttersta vikt att inkludera personer med IF i åtaganden som syftar till att öka digitalisering av insatser som riktar sig till målgruppen, inte minst utifrån ett rättighetsperspektiv (jfr Chadwick m.fl., 2022).

Nedstängningen av stora delar av samhället under covid-19-pandemin bidrog till en utbredd omställning från fysiska till huvudsakligen digitala sammankomster. Omställningen påverkade även personer med IF på flera sätt, bland annat eftersom dagliga verksamheter stängdes eller minskade sitt utbud. I efterhand visar erfarenheterna att många av dem som drabbades av minskad eller inställd daglig verksamhet erfor stor ensamhet och sämre välbefinnande (Socialstyrelsen, 2021; Tideman & Aspling, 2021). Mer positiva följder av stängningen har framkommit i den här studien, som den utökade IKT-användningen hos vissa personer med IF som ägde rum när IKT nyttjades för att möjliggöra daglig verksamhet på distans.

Förutsättningarna för att genomföra digitala aktiviteter var dock inte alltid optimala och flera hinder har uppmärksammats. I likhet med vad tidigare forskning visat så hade flera stöd användare låg tillgång till datorer, surfplattor, mobiltelefoner och internet (Johansson m.fl., 2021; Ramsten m.fl., 2017). Den ökade digitaliseringen i hela samhället under pandemin synliggjorde den materiella eftersatthet som många personer med IF lever med (Myndigheten för delaktighet, 2020). Orsakerna handlar dels om ekonomisk utsatthet, dels om låg prioritering där det har bedömts som oviktigt eller mindre meningsfullt att förse personer med IF med digitala möjligheter i sitt boende (jfr Seale, 2023).

Några av de fem dagliga verksamheterna inom ramen för den här studien vände sig till personer med mer omfattande intellektuell funktionsnedsättning och för dem tillkom utmaningen att få stöd i sina hem för att kunna delta i aktiviteter digitalt. I dessa fall räckte det inte enbart med att ha tillgång till digitala enheter med internetuppkoppling för att få meningsfull sysselsättning. De behövde dessutom hjälp med att starta programvara, anpassa ljud och bild och så vidare.

Ibland upplevde dock personalen på de dagliga verksamheterna att bristande stöd i stöd användarnas hemmiljöer inte endast berodde på avsaknad av IKT-kunskaper. I likhet med vad som framkommit i annan forskning så rapporterade personalen i vår studie att ett fåtal stödpersoner inte uppfattade digitala aktiviteter som meningsfulla och därför aktivt valde att avstå från att engagera sig, med konsekvensen att stöd användarna stängdes ute från den dagliga verksamheten (jfr Mietola & Vehmas, 2019). Det är viktigt i sammanhanget att påminnas om nödvändigheten av att få pröva på nya sysslor och aktiviteter, kanske flera gånger, för att skapa möjligheter för personer med IF att göra informerade val (Stefánsdóttir m.fl., 2018).

Utöver tillgång till digitala hjälpmedel och medier har frågor om GDPR, integritet och säkra program aktualiserats. Det ständigt växande utbudet och den hastiga utvecklingen av IKT, tillsammans med ovisshet om vilka plattformar som klassificerats som säkra, har påverkat de dagliga verksamheterna. Bristande digitala färdigheter och kunskaper hos såväl stöd användare, stödpersoner som personal har i kombination med upplevda byråkratiska hinder försvårat aktiviteter på sociala medier, digitala

möten och andra inkluderande aktiviteter i samhället. Otydligheten i det juridiska läget i fråga om personer med IF och användning av IKT utgår ofta från en syn där personer med IF anses vara en synnerligen sårbar grupp i särskilt behov av skydd och omhändertagande. Å andra sidan kan diskussionerna om skyddsbehov också tolkas som ett uttryck för en paternalistisk och funktionsnormativ syn där människor med IF inte ges möjlighet att uttrycka sina egna önskningar och synpunkter (Bahner m.fl., 2024). Chadwick m.fl. (2016) hävdar att diskussionerna om risker bygger på en syn där funktionsnedsättning likställs med brist och skada. Ett sådant synsätt riskerar att leda till inskränkningar i rättigheter till digital inkludering.

Analysen av samtliga intervjuer visar att digitala aktiviteter på daglig verksamhet, trots konfrontationer med ett flertal hinder, också bidrog till nya och positiva erfarenheter. Den största upptäckten var möjligheten att överbrygga det fysiska avståndet mellan stöd användare och de dagliga verksamheterna. Med andra ord, insikten om att det är möjligt att bedriva daglig verksamhet på distans genom och med stöd av IKT – och därmed att IKT har fler potentiella användningsområden än som enbart kommunikationsmedel eller enskild aktivitet i konkurrens med andra aktiviteter (jfr Isaksson & Björquist, 2021). Det kan exempelvis vara i situationer då stöd användare är tillfälligt hemma eller har utmaningar med att lämna hemmet. Vidare bidrog stöd användarnas behov av praktiskt stöd för att kunna delta i digitala aktiviteter i flera fall till ett utökat och stärkt samarbete mellan yrkesverksamma personer i stöd användarnas hem- och arbetsmiljöer. Det ledde i vissa fall till en mer enhetlig och aktuell helhetssyn runt stöd användarna, till exempel på tillgång till och användning av kommunikativa hjälpmedel.

Av analysen framgår även att det faktum att en del digitala aktiviteter ägde rum online möjliggjorde för utomstående personer att också ta del av dem. Det ledde till att de dagliga verksamheterna blev mer synliga än vad som varit fallet tidigare, både inför varandra och andra externa parter som stöd användares vänner och familj. För den verksamhet som anordnade konserter innebar det exempelvis en ökad efterfrågan på livespelningar än tidigare. Det bidrog också i förlängningen till att enskilda stöd användare blev mer synliga och uppmärksammade av andra människor som aktiva och kompetenta individer än vad som varit fallet tidigare, vilket uppfattades som självförstärkande och personligt utvecklande.

Utökningen av IKT under pandemin omfattade många gånger videosamtal mellan personal och enskilda stöd användare medan annan digital verksamhet riktade sig till större grupper av stöd användare, som sångstunder, musikval och morgonsamlingar. Ibland medförde aktiviteternas orientering mot kollektivet att deras innehåll eller format inte passade lika bra för samtliga stöd användare. Ämnet kunde uppfattas vara ointressant eller så kunde det råda svårigheter kring ömsesidig bekräftelse, stöd användare och personal emellan när de befann sig på var sin sida av en skärm. Å andra

sidan medförde IKT att vissa aktiviteter, eller delmoment av aktiviteter, kunde anpassas mer individuellt efter enskilda stödandares önsningar och behov. Exempelvis kunde tempot lättare anpassas till individen när aktiviteten utfördes på distans i den egna hemmiljön i stället för i de dagliga verksamheternas lokaler – ett resultat som också har observerats i andra sammanhang (jfr Caton m.fl., 2023).

Behovet av individualiserat stöd är dock fortfarande nödvändigt för många. Det ligger helt i linje med van Dijks (2012) resonemang om tillgång till olika former av materiella tillgångar och digitala färdigheter för att uppnå digital inkludering. För personer med IF kan sådana tillgångar möjliggöras genom individualiserat stöd från exempelvis personal eller stödpersoner. I den här studien diskuteras IKT av personal och chefer som en möjlighet att frångå en platsbunden daglig verksamhet och chans att öppna upp för stödandare som av olika anledningar måste vara hemma eller som har svårt att lämna hemmet. Tankar om nya sätt att bedriva daglig verksamhet tycks således ha tagit fäste under covid-19-pandemin.

Annan forskning har visat att frågan om bristen på IKT i gruppbostad – i synnerhet internet – tycks ha väckts under pandemin på en övergripande kommunal nivå, liksom frågor om GDPR, integritet och säkra programvaror (Eriksson & Ineland, 2023). I dessa diskussioner ställs avvägningen mellan individens samtycke till att synas online och kommunens GDPR-ansvar mot varandra. I samma fåra vittnar intervjuerna med deltagarna i studien, vilka representerar olika aktörer som alla på något sätt har engagerat sig i digitala aktiviteter som erbjuds genom eller med stöd av IKT under denna period. Deltagarna menar att den digitala utveckling som ägde rum på vissa dagliga verksamheter under pandemin tycks ha resulterat i en ökad medvetenhet om och positiv inställning till vad en utvidgad IKT-användning kan tänkas innebära. Särskilt när det kommer till att stärka digital inkludering för personer med IF genom att erbjuda meningsfull sysselsättning med teknikens hjälp.

Studien har också visat att daglig verksamhet inte ensamt kan skapa förutsättningar för en platsöverskridande verksamhet, och i förlängningen stärkt digital inkludering som även omfattar och genomsyrar andra livsområden. Arbete på distans inom ramen för daglig verksamhet kräver en helhetssyn runt stödandaren i form av tillgång till tekniska hjälpmedel, adekvat infrastruktur och individualiserat digitalt stöd och positiva attityder till IKT-användning på lokal nivå. Det kräver också stödjande riktlinjer och bestämmelser runt IKT och en större tillgänglighet och spridning av information på kommunal nivå – inklusive goda exempel. Med sådana förbättringar skulle det digitala utanförskapet för personer med IF kunna minska, vilket även skulle bidra till att uppfylla Funktionshinderkonventionens intentioner och de övergripande målen med LSS om att främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet.

Referenser

- Alfredsson Ågren, K., Kjellberg, A. & Hemmingsson, H. (2020) Access to and use of the internet among adolescents and young adults with intellectual disabilities in everyday settings. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 45(1): 89–98. doi: 10.3109/13668250.2018.1518898
- Bahner, J., Gäddman Johansson, R. & Svanelöv, E. (2024) Who counts as a sexual subject? The impact of ableist rhetoric for people with intellectual disability in Sweden. *Sexuality Research and Social Policy*, 21(1): 161–176. doi: 10.1007/s13178-023-00873-5
- Barlott, B., Aplin, T., Catchpole, E., Kranz, R., Le Goullon, D., Toivanen, A. & Hutchens, S. (2020) Connectedness and ICT: opening the door to possibilities for people with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disabilities*, 24(4): 503–520. doi: 10.1177/1744629519831566
- Biernacki, P. & Waldorf, D. (1981) Snowball sampling: problems and techniques of chain referral sampling. *Sociological Methods & Research*, 10(2): 141–163. doi: 10.1177/004912418101000205
- Borgström, Å. (2022) Unga kvinnor med intellektuell funktionsnedsättning – erfarenheter av självpresentationer på internet. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 29(1): 91–110. doi: 10.3384/SVT.2022.29.1.4416
- Braun, V. & Clarke, V. (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2): 77–101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa
- Bryant, B.R., Seok, S., Ok, M. & Bryant, D.P. (2012) Individuals with intellectual and/or developmental disabilities use of assistive technology devices in support provision. *Journal of Special Education Technology*, 27(2): 41–57. doi: 10.1177/016264341202700205
- Caton, S., Bradshaw, J., Gillooly, A., Hatton, C., Flynn, S., Oloidi, E., Jahoda, A., Maguire, R., Marriott, A., Mulhall, P., Taggart, L., Todd, S., Abbott, D., Beyer, S., Gore, N., Heslop, P., Scior, K. & Hastings, R.P. (2023) Digital participation of people with profound and multiple learning disabilities during the covid-19 pandemic in the UK. *British Journal of Learning Disabilities*, 51(2): 163–174. doi: 10.1111/bld.12501
- Chadwick, D., Alfredsson Ågren, K., Caton, S., Chiner, E., Danker, J., Gómez-Puerta, M., Heitplatz, V., Johansson, S., Normand, C.L., Murphy, E., Plichta, P., Strnadová, I. & Flygare Wallén, E. (2022) Digital inclusion and participation of people with intellectual disabilities during covid-19: a rapid review and international bricolage. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 19(3): 242–256. doi: 10.1111/jppi.12410
- Chadwick, D.D. & Fullwood, C. (2018) An online life like any other: identity, self-determination, and social networking among adults with intellectual disabilities. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 21(1): 56–64. doi: 10.1089/cyber.2016.0689
- Chadwick, D.D., Quinn, S. & Fullwood, C. (2016) Perceptions of the risks and benefits of Internet access and use by people with intellectual disabilities. *British Journal of Learning Disabilities*, 45(1): 21–31. doi: 10.1111/bld.12170
- Darcy, S., Maxwell, H. & Green, J. (2016) Disability citizenship and independence through mobile technology? A study exploring adoption and use of a mobile technology platform. *Disability & Society*, 31(4): 497–519. doi: 10.1080/09687599.2016.1179172
- Davidson, A-L. (2015) A collaborative action research about making self-advocacy videos with people with intellectual disabilities. *Social Inclusion*, 3(6): 16–28. doi: 10.17645/si.v3i6.412
- Engwall, K. (2023) Online activities for individuals with intellectual disabilities at a day centre in the wake of covid-19. *British Journal of Learning Disabilities*, 51(2): 229–237. doi: 10.1111/bld.12512
- Eriksson, C. & Ineland, J. (2023) Digitalization of welfare organizations for persons with intellectual disabilities: between democratic ideals, legitimacy and institutional logics. *Disability & Society*, doi: 10.1080/09687599.2023.2198661

- FN (2006) Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.
- Isaksson, C. & Björquist, E. (2021) Enhanced participation or just another activity? The social shaping of iPad use for youths with intellectual disabilities. *Journal of Intellectual Disabilities*, 25(4): 619–635. doi: 10.1177/1744629520911311
- Johansson, M., Björne, P., Runesson, I. & Ahlström, G. (2017) Healthy ageing in people with intellectual disabilities from managers' perspective: a qualitative study. *Healthcare*, 5(3): 45. doi: 10.3390/healthcare5030045
- Johansson, S., Gulliksen, J. & Gustavsson, C. (2021) Disability digital divide: the use of the internet, smartphones, computers and tablets among people with disabilities in Sweden. *Universal Access in the Information Society*, 20(1): 105–120. doi: 10.1007/s10209-020-00714-x
- Klamas, M. (2019) Samordnare inom välfärdsteknik & IKT för att främja självständighet och delaktighet för personer med funktionsnedsättningar: ett samverkansprojekt. Rapport, Fyrbodal: FoU Socialtjänst.
- Lissitsa, S. & Madar, G. (2018) Do disabilities impede the use of information and communication technologies? Findings of a repeated cross-sectional study – 2003–2015. *Israel Journal of Health Policy Research*, 7(1): 66–83. doi: 10.1186/s13584-018-0260-x
- Lussier-Desrochers, D., Normand, C., Romero-Torres, A., Lachapelle, Y., Godin-Tremblay, V., Dupont, M., Roux, J., Pépin-Beauchesne, L. & Bilodeau, P. (2017) Bridging the digital divide for people with intellectual disability. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 11(1): Artikel 1. doi: 10.5817/CP2017-1-1
- Luthra, R., Westberg, N., Högdin, S. & Tideman, M. (2020) "Just because one has attended a special class does not mean that one isn't capable": the experiences of becoming and being not involved in traditional occupations for young people with intellectual disability. *Nordic Social Work Research*, 10(4): 330–342. doi: 10.1080/2156857X.2018.1553734
- Lövgren, V. & Bertilsdotter Rosqvist, H. (2015) "More time for what?" Exploring intersecting notions of gender, work, age and leisure time among people with cognitive disabilities. *International Journal of Social Welfare*, 24(3): 263–272. doi: 10.1111/ijsw.12135
- Mietola, R. & Vehmas, S. (2019) "He is, after all, a young man": claiming ordinary lives for young adults with profound intellectual disabilities. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 21(1): 120–128. doi: 10.16993/sjdr.590
- Myndigheten för delaktighet (2020) *Begränsade livsval: situationen för personer med intellektuell funktionsnedsättning*. Rapport 2020:8, Stockholm: Myndigheten för delaktighet.
- Mäkinen, M. (2006) Digital empowerment as a process for enhancing citizens' participation. *E-Learning and Digital Media*, 3(3): 381–395. doi: 10.2304/elea.2006.3.3.381
- Näslund, R. & Gardelli, Å. (2013) "I know, I can, I will try": youths and adults with intellectual disabilities in Sweden using information and communication technology in their everyday life. *Disability & Society*, 28(1): 28–40. doi: 10.1080/09687599.2012.695528
- Ramsten, C. & Blomberg, H. (2019) Staff as advocates, moral guardians and enablers: using ICT for independence and participation in disability services. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 21(1): 271–281. doi: 10.16993/sjdr.608
- Ramsten, C., Marmstål Hammar, L., Martin, L. & Göransson, K. (2017) ICT and intellectual disability: a survey of organizational support at the municipal level in Sweden. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 30(4): 705–713. doi: 10.1111/jar.12265
- Reichenberg, M. (2016) Who will present it during the broadcast? A case study at a daily activity centre. *Journal of Research in Special Educational Needs*, 16(1): 65–73. doi: 10.1111/1471-3802.12061
- Renblad, K. (2003) How do people with intellectual disabilities think about empowerment and infor-

- mation and communication technology (ICT)? *International Journal of Rehabilitation Research*, 26(3): 175–182. doi: 10.1097/00004356-200309000-00003
- Robinson, L., Cotton, S.R., Ono, H., Quan-Haase, A., Mesch, G., Chen, W., Schulz, J., Hale, T.M. & Stern, M.J. (2015) Digital inequalities and why they matter. *Information, Communication & Society*, 18(5): 569–582. doi: 10.1080/1369118X.2015.1012532
- Seale, J. (2023) It's not all doom and gloom: what the pandemic has taught us about digitally inclusive practices that support people with learning disabilities to access and use technologies. *British Journal of Learning Disabilities*, 51(2): 218–228. doi: 10.1111/bld.12497
- SFS (1993:387) Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade.
- Socialstyrelsen (2021) *Covid-19:s konsekvenser för personer med insatser enligt LSS*. Slutrapport. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2023) *Statistik om insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade 2022*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Stefánsdóttir, G., Björnsdóttir, K. & Stefánsdóttir, Á. (2018) Autonomy and people with intellectual disabilities who require more intensive support. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 20(1): 162–171. doi: 10.16993/sjdr.21
- Svanelöv, E., Enarsson, P., Flygare Wallén, E. & Stier, J. (2019) Understandings of participation in daily activity services among people with intellectual disabilities: a pedagogical sociocultural perspective. *Journal of Intellectual Disabilities*, 23(2): 203–215. doi: 10.1177/1744629517743578
- Tideman, M. & Aspling, J. (2021) Covid-19-pandemins påverkan på personer med intellektuell funktionsnedsättning i Sverige. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 28(4): 393–415. doi: 10.3384/SVT.2021.28.4.4366
- van Dijk, J.A.G.M. (2012) The evolution of the digital divide: the digital divide turns to inequality of skills and usage. I: J. Bus, M. Crompton, M. Hildebrandt & G. Metakides (red.) *Digital enlightenment yearbook 2012* (s. 57–75). Amsterdam: IOS Press.
- Vetenskapsrådet (2017) *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

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).

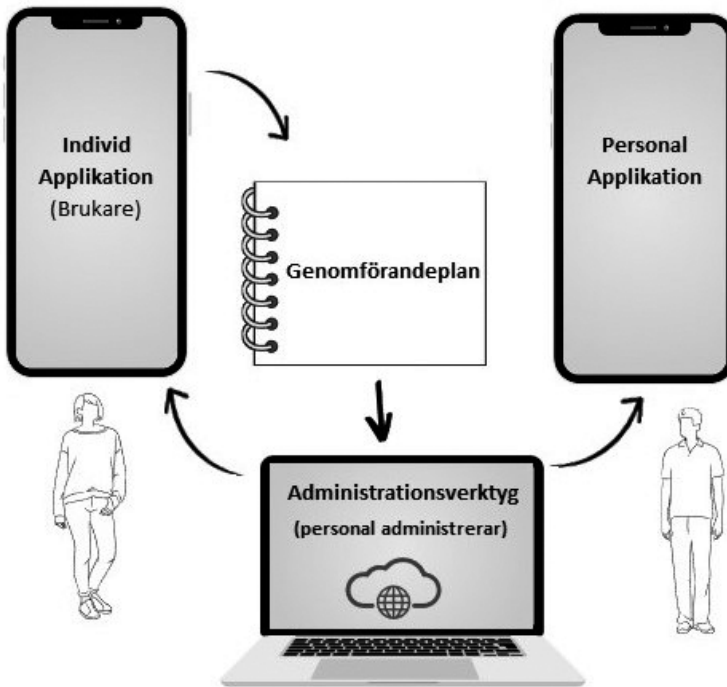
Syftet med den här studien är att undersöka enhetschefers, stödpedagogers och stödassistenters erfarenheter av välfärdstekniken och dess inverkan på yrkesvardagen. Avsikten är även att undersöka personalens upplevelser av välfärdsteknikens inverkan på brukarnas möjlighet till delaktighet, självbestämmande 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 handlingsutrymmet) 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 gruppbostad och servicebostad. 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 gruppbostäder, 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 genomförandeplaner 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 obestämthet 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 omsorgsverksamheter 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 sinnessjukvård 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., Gullstett, 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 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.

Maria Heintz

Socionomutbildning i en digital värld

– datorbaserad simulering för färdighetsträning

Social work education in a digital world - Computer-based simulations in vocational training

Digital technology is on the rise in social work education. Distance learning during the COVID-19 pandemic has accelerated the digitisation process, and students are now encountering digital technology in many ways. At the same time, the social work profession is skill based, conducting exercises with role play, and case studies and clinical placement have long been regarded as the ways in which students can prepare for their professional role. In today's digitalised society, teaching methods where computer-based simulations are used for skills training are gaining ground. This article aims to gain an overview of these teaching methods based on the following questions: a) What different types of computer-based simulations are used for the skills training of social work students? b) What skills do the computer-based simulations intend to teach? and c) How do social work students perceive skills training with computer-based simulations?

A scoping review was completed with searches in several databases (APA PsycInfo, Eric, Scopus, Sociological Abstracts and SwePub) comprising international publications focusing on social work, higher education and computer-based simulations. Based on the inclusion criteria, 13 articles were included. The results show that there are several different types of computer-based simulations where virtual clients and virtual worlds are the most used. The vocational training that appeared to be most common was to practice conversational methods and make assessments together with reflection and self-awareness. The students were predominantly positive towards vocational training with computer-based simulations due to increased engagement and the opportunity for repetition in a safe and authentic environment. One challenge, however, is to sufficiently train students and teachers in the software used to ensure the teaching method is useful. Thus, there are lessons to be learnt from international studies of computer-based simulations as it is becoming increasingly common in social work education in Sweden.

Keywords: social work education, computer-based simulations, vocational training, student perception

Maria Heintz är socionom och fil.dr i socialt arbete, verksam vid Högskolan i Halmstad

Kontakt: Maria.heintz@hh.se

Introduktion

Färdighetsträning, som exempelvis rollspel och samtalsövningar, tillsammans med den verksamhetsförlagda utbildningen (VFU) ses som en viktig del i socionomstudenters förberedelse för sin kommande yrkesroll (Högskoleverket, 2009; Johansson, 2022; Logie m.fl., 2013; Wayne m.fl., 2010). Emellertid uttrycker studenter som intervjuats efter avlagd examen att de hade velat ha, och behövt, mer färdighetsträning för att på bästa sätt hantera de krav de ställs inför i arbetslivet (Johansson, 2022; Tham & Lynch, 2014, 2019). I och med dagens möjligheter till avancerad digital teknik har nya sätt att ge studenter färdighetsträning kommit fram där ett exempel är datorbaserad simulering (Dodds m.fl., 2018; Egonsdotter, 2022).

Datorbaserad simulering innebär färdighetsträning av en eller flera färdigheter som är viktiga för att utföra socialt arbete (t.ex. bedömning, samtalsmetodik) i en verklighetsbaserad situation där någon typ av interaktion mellan en människa och dator sker (Egonsdotter, 2022; Kourgiantakis m.fl., 2020). Det finns ett flertal olika typer av datorbaserade simuleringar, allt från virtuella världar och VR-teknologi till digitala utredningsförfaranden (Baker & Jenney, 2023; Egonsdotter & Israelsson, 2022; Huttar & BrintzenhofeSzoc, 2020). Egonsdotter och Israelsson (2022) fann i sin översikt att enbart två av de 16 analyserade studierna innehöll datorbaserade simuleringar som användes i den ordinarie undervisningen. Resultatet förklaras dels med att många studier var pilotstudier där simuleringar testas innan de ska tas med i ordinarie undervisning, dels med att forskningsområdet fortfarande är i sin linda. Det ligger i linje med Huttar och BrintzenhofeSzocs (2020) resultat som visade att virtuella simuleringar är användbara undervisningsmetoder som behöver ytterligare utveckling och forskning för att uppnå sin fulla potential. Resultatet visade även att datorbaserade simuleringar oftast används i färdighetsträning, vilket Egonsdotter och Israelsson (2022) studerade vidare och kopplade till olika typer av didaktiska inramningar. Baker och Jenney (2023) fann att det vanligaste syftet med datorbaserade simuleringar var färdighetsträning i bedömning och samtalsmetoder.

Studier av traditionell färdighetsträning, som samtalsmetod via rollspel, har visat att samtalen inte upplevs som autentiska när de utförs tillsammans med kursare (Neden, 2022) och att många inte känner sig bekväma, är rädda för att göra fel och har svårt att hålla fokus eftersom de känner varandra (Carter m.fl., 2011). Som svar på detta har övningar med skådespelare eller annan för studenten okänd person, så kallad standardiserad klient, blivit vanligare i framförallt USA och Australien (Carter m.fl., 2011; Phillips m.fl., 2018). Studier har visat att simuleringarna av mer autentiska samtal och ärenden främjar och förstärker studenters lärande både vad gäller färdighet/förmåga och värderingsförmåga/förhållningssätt i relation till professionellt socialt arbete (Bogo m.fl., 2014; Kourgiantakis m.fl., 2020; Neden, 2022). Övningar med lärare närvarande eller med skådespelare tar emellertid mycket resurser i

anspråk (Baker & Jenney, 2023; Phillips m.fl., 2018). Det påverkar möjligheterna för studenter att få tillräcklig färdighetsträning innan examen. Detta tillsammans med digitaliseringen inom högre utbildning har gjort att lärosäten i högre grad börjat se sig om efter digitala lösningar där exempelvis datorbaserad simulering och virtuella klienter kan bidra till färdighetsträning (Dodds m.fl., 2018; Egonsdotter, 2022). Det finns få exempel som har studerats i en svensk kontext, inte desto mindre finns det lärdomar att göra från internationell forskning inför införande av digitala lösningar inom socionomutbildningar i Sverige.

För att ge en övergripande bild av datorbaserad simulering för färdighetsträning inom socialt arbete presenterar artikeln en internationell *scoping review* med syfte att beskriva olika typer av datorbaserade simuleringar, vilka färdigheter de tränar samt studenternas upplevelser av färdighetsträningen.

Metod

Utgångspunkten för kunskapsöversikten är Arksey och O'Malleys (2005) metod för *scoping review* med hänsyn tagen till några av de förbättringar av metoden som tagits fram av Daudt m.fl. (2013) samt Levac m.fl. (2010). Kunskapsöversikten är således gjord i de fem steg som presenterats av Arksey och O'Malley (2005): identifiera forskningsfråga, identifiera relevanta studier, studera urvalet, kartlägg studierna samt sammanställ, analysera och rapportera resultat.

Identifiera forskningsfråga

Enligt Arksey och O'Malley (2005) bör forskaren utgå från en bred och öppen forskningsfråga som förfinas i interaktion med det material som hittas. En kritik som framkommit mot detta är svårigheten med urval när forskningsfrågan är alltför bred. Både Daudt m.fl. (2013) och Levac m.fl. (2010) menar att kunskapsöversikten blir tydligare och lättare att sammanställa om frågeställningen i ett tidigt skede är mer fokuserad och begrepp som inkluderas i sökningen väldefinierade. Centralt för min studie blev således hur datorbaserad simulering och färdighetsträning definieras.

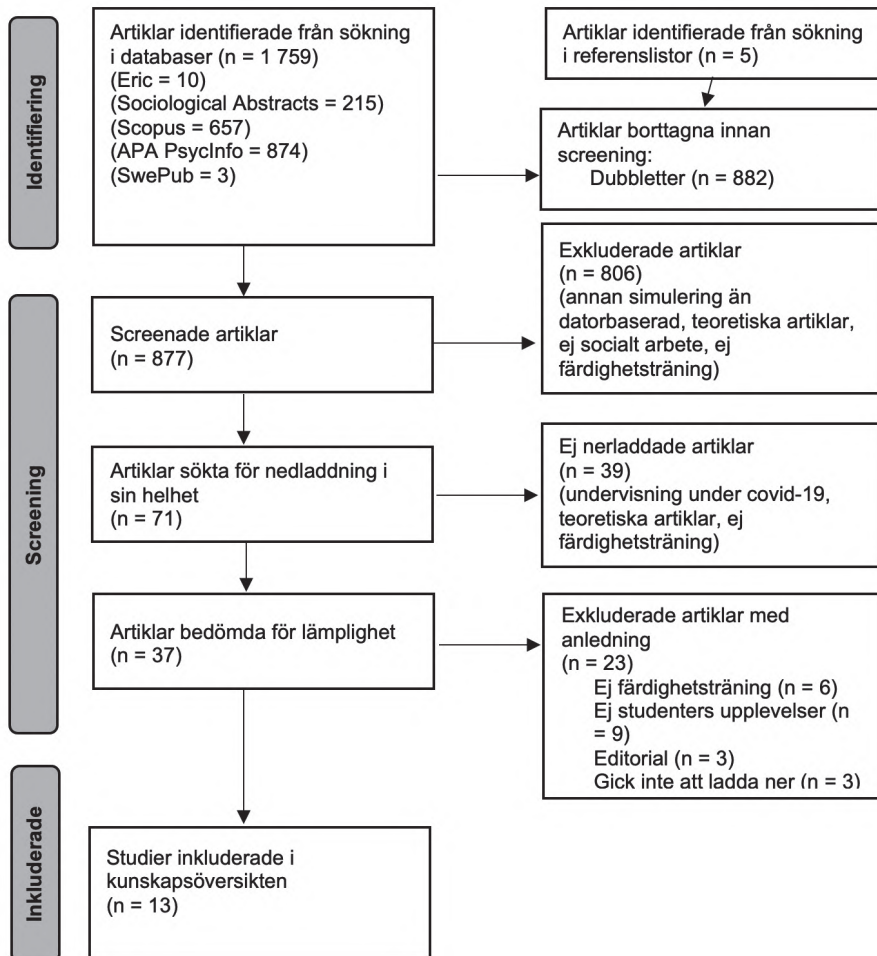
Trots tydlig definition av begreppen var syftet initialt väldigt brett, men i interaktion med materialet förfinades syftet med stöd av tre forskningsfrågor för att identifiera relevanta studier. Syftet med kunskapsöversikten är att få en överblick över datorbaserade simuleringar för färdighetsträning inom socialt arbete. Mer specifikt ämnar jag besvara tre frågeställningar: a) Vilka olika typer av datorbaserade simuleringar används för färdighetsträning av socionomstudenter? b) Vilka färdigheter ämnar de datorbaserade simuleringarna träna? och c) Hur uppfattar socionomstudenter färdighetsträning med datorbaserade simuleringar?

Identifiera relevanta studier

För att hitta relevanta studier för kunskapsöversikten gjordes strukturerade sökningar i APA PsycInfo, Eric, Scopus, Sociological Abstracts och SwePub under hösten 2022. Kompletterande sökningar gjordes i mars 2023. Söktermer var "computer", "simulation*", "virtual", "client", "patient", "social work*", "education", "higher education", "peer review", "practical skill*", "student* experience*". Ett exempel på sökning (i Sociological Abstracts) var följande: ("computer* simulation" OR "virtual patient") AND ("social work education") AND ("student* experience*"). Sökningarna gav 1 759 artiklar. Efter borttagning av dubletter återstod 877 artiklar för screening.

Urval av inkluderade studier

Screening och urval av inkluderade artiklar gjordes i flera steg och följde PRISMA 2020 (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analysis) (Page m.fl., 2021). Totalt lästes titel och abstract för 877 artiklar. Därefter exkluderades 806 artiklar eftersom de inte föll inom studiens inklusionskriterier där de flesta exkluderades eftersom de hanterade annan simulering än datorbaserad (n = 789). Ett initialt inklusionskriterium var att studien skulle vara gjord i en svensk kontext. Det visade sig inte genomförbart eftersom enbart två studier hittades, varav en sedan exkluderades på grund av övriga inklusionskriterier. Detta resulterade i 71 internationella artiklar som söktes för nedladdning. Abstract samt referenslistor lästes åter. Efter läsning av referenslistor lades 5 artiklar till resultatet. Läsningen resulterade i exkludering av 39 artiklar eftersom de inte föll inom studiens inklusionskriterier, framför allt på grund av att de var teoretiskt orienterade till att diskutera datoriserad simulering generellt eller lansera nya metoder av simulering utan stöd av studier (n = 12) eller inte rapporterade studenters upplevelser (n = 20). 37 artiklar laddades ner i sin helhet och lästes av författaren för att bedöma lämplighet utifrån exklusions- och inklusionskriterierna. Artiklar exkluderades om de inte innehöll en studie där studenter inte färdighetstränar via den datoriserade simuleringen (n = 6), där studien inte innehöll studenternas upplevelser av simuleringen (n = 9), var en editorial (n = 3), var en litteraturöversikt (n = 3) samt inte gick att ladda ner i sin helhet (n = 3). Det resulterade i 13 artiklar om datorbaserad simulering av färdighetsträning inom socio-ekonomutbildningen som ingår i min studie. Se figur 1 för en översikt av urvalsprocessen.



Figur 1. Urvalsprocessen. Fritt översatt av författaren från Page m.fl. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ* 372:71. <http://www.prisma-statement.org/>

Kartläggning av studierna

Forskningsfrågorna har legat till grund för kartläggningen av inkluderade artiklar (Arksey & O'Malley, 2005; Daudt m.fl., 2013; Levac m.fl., 2010). All information lades in i ett Microsoft Excel-dokument med följande rubriker: a) författare, publiceringsår, land (studien är gjord i), b) typ av datoriserad simulering, c) färdighet som tränas, d) metod och urval, e) resultat och f) studenter upplevelser.

Sammanställning, analys och rapportering av resultat

Efter att ha kartlagt de inkluderade artiklarna gjordes en sammanställning utifrån frågeställningarna, det vill säga vilka olika typer av datorbaserade simuleringar som presenteras i artiklarna, vilka färdigheter som simuleringarna ämnar träna samt resultatet i form av studenternas upplevelser av simuleringen. Se sammanställningen i tabell 1. Sammanställningen utifrån forskningsfrågorna utgjorde sedan grunden för en tematisk analys av resultatet. För det första var fokus att beskriva olika typer av datorbaserade simuleringar för färdighetsträning inom socionomutbildningen. Baserat på beskrivningen av simuleringarna och detaljerad information om deras syfte framkom även vilka färdigheter de datorsimulerade simuleringarna ämnade träna. Ett narrativ om hur studenterna upplevde de datoriserade simuleringarna framstod tydligt utifrån resultaten i studierna och i artiklarnas diskussionsdelar. Resultatet från den tematiska analysen diskuteras inom dessa tre teman i det följande.

Tabell 1. Sammanställning av datorbaserad simulering för färdighetsträning av socionomstudenter.

Författare, årtal, land	Typ av virtuell simulering	Färdighet som tränas	Metod och urval	Resultat/Studenters upplevelse
Casey & Powell (2022) Australien	Student i interaktion med virtuell klient (e-simulering med en barnavatar forensic interviuwing)	Samtalsmetodik: barnsamtal Personlig och professionell utveckling: självmedvetenhet	Mixad metod pre- och posttest N = 42 och kvalitativ tematisk analys av respondenters feedback N = 39	Att samtala med avataren upplevdes realistiskt och som en trygg miljö att öva samtal. Vågar vara sig själv. Övning ökade kunskapen om betydelsen av öppna frågor.
Egonsdotter & Bengtsson (2022) Sverige	Student i interaktion med virtuell värld (mikrovärld, SimChild – barnvårdsärende)	Fallbaserat lärande: Bedömning och beslut i barnvårdsärenden Personlig och professionell utveckling: reflektion och analytiskt tänkande	Fokusgrupper N = 176	En känsla av äkthet i användandet av SimChild ledde till motivation att lära sig. Fördjupad medvetenhet om sina egna fördomar.

Författare, årtal, land	Typ av virtuell simulering	Färdighet som tränas	Metod och urval	Resultat/Studenters upplevelse
Goldingay m.fl. (2018) Australien	Student i interaktion med virtuell klient (videodagbok Evelyn's story),	Fallbaserat lärande Koppling teori-praktik våld i nära relationer t.ex. intersektionalitet Personlig och professionell utveckling: reflektion, etisk medvetenhet och kritiskt tänkande	Mixad metod Likertskala, tematisk analys av fritextsvar N = 29	Studenterna upplevde simuleringen som autentisk erfarenhet, ett realistiskt scenario. Gjorde lärandet intressant och lättare. En utmaning är att Evelyns story inte erbjuder interaktion på så sätt att frågor kan ställas eller samarbete upparbetas.
Hitchcock m.fl. (2019) USA	Student i interaktion med virtuell klient (Kognito) Ungdom med missbruk	Samtalsmetodik: MI Bedömningsinstrument SBIRT (Screening, Brief Intervention, and Referral to Treatment) Personlig och professionell utveckling: Självförtroende	Kvantitativ pre- och post-test N = 100	Feedback under övningen från virtuell coach uppskattades. Studenterna upplevde sig mer kompetenta och beredda att använda SBIRT.
Lanzieri m.fl. (2021) USA	Student i virtuell värld VR (Wonda VR 360-simulering, Google Daydream headset) Områdeskännedom	Förståelse för kontext och miljö Integrera mikro- och makroperspektiv i praktiskt socialt arbete	Kvantitativ, pilot, pre- och post-test N = 30	Problem med tekniken, t.ex. dålig bildkvalitet. Bra att guidas med inspelad röst och reflektionsfrågor under tiden.

Författare, årtal, land	Typ av virtuell simulering	Färdighet som tränas	Metod och urval	Resultat/Studenters upplevelse
Lee (2014) USA	Student i virtuell värld (Voki) virtuellt cocktailparty där studenter interagerar med varandra via sina avatrar. Varje student får en på förhand tilldelad identitet utifrån kategorier som hemlös, kriminell eller funktionsnedsatt. Skapar sedan sin avatar inför cocktailpartyt.	Personlig och professionell utveckling: kulturell kompetens, självkännedom och empati Kategorisering, stämpling och stigmatisering i interaktion med andra	Kvalitativ, pilot, enbart posttest jämföra övning i klassrum (N = 22) med virtuell övning (N = 25)	Voki lätt att använda och behöver inte längre introduktion. Finns fri tillgänglighet. Att agera som en avatar i virtuell värld gör interaktionen mer verklighetstrogen än när övningen sker i klassrummet. Tryggt. Deltagare i det virtuella cocktailpartyt upplevde övningen som intressant och rapporterade i högre grad än deltagare i klassrummet att de utvecklade självkännedom och empati och ökade sina kunskaper om mångfald.
Mastroleo m.fl. (2020) USA	Student i interaktion, virtuell klient	Samtalsmetodik: KBT missbruksproblematik	Kvantitativ randomiserad kontrollerad studie post-test N = 65	Studenterna var positiva till simuleringen som utbildningsmetod. Bra med direkt feedback till studenten (i form av poäng under intervjun). Mer lik en verklig intervjusituation eftersom det inte är övning med kursare. Mer engagerande.

Författare, årtal, land	Typ av virtuell simulering	Färdighet som tränas	Metod och urval	Resultat/Studenters upplevelse
Reinsmith-Jones m.fl. (2015) USA	Student i virtuell värld (Second Life – store scenario)	Personlig och professionell utveckling: empati, diskriminering, orättvisor och egna fördomar och värderingar	Mixad metod, Likertskala och reflektionsdagbok N = 70 Utvärdera studenters perspektiv på lärande i Second Life-simulering	Second Life "Store scenario" var ett bra sätt att träna känslor i relation till diskriminering. Många använder Second Life (USA). Gav reflektioner av hur det egna beteendet och fördomar påverkar professionellt socialt arbete
Smith m.fl. (2021) USA	Student i interaktion med virtuell klient (PeopleSim SIM-mersion)	Samtalsmetodik: MI och KBT Missbruksproblematik	Mixad metod, pilot, pre- och post-test N = 22	Studenterna kände sig säkrare i en miljö med mindre risk att skada någon eller för att göra bort sig. Repetition av övningen kan göras och kan välja själv när man ska göra övningen. Studenterna saknade fler sätt att ställa frågor och visa empati än de som var förinprogrammerade som val.
Tandy m.fl. (2017) USA	Student i virtuell miljö i interaktion med virtuell klient Chattbot (Jenny i Second Life), chattbot automatiserad standardiserad klient.	Samtalsmetodik: generell	Kvalitativ, pilot, reflektionsuppgift N = 20	Studenterna fann det spännande att uppleva hur chattbotten reagerade på deras frågor och upplevde att de fick kunskap om hur viktigt formulering av frågor är i samtal.

Författare, årtal, land	Typ av virtuell simulering	Färdighet som tränas	Metod och urval	Resultat/Studenters upplevelse
Washburn m.fl. (2020) USA	Student i interaktion med virtuell patient/klient	Diagnostik psykisk ohälsa och missbruk Personlig och professionell utveckling: self-efficacy	Kvantitativ, pilot, randomiserad kontrollerad studie pre- och post-test N = 22 3 grupper (standardiserad skådespelarklient, virtuell klient med 3 veckors träning eller virtuell klient utan träning)	Initialt svårare att göra bedömningar med virtuell klient men efter övning vid flera tillfällen ökade self-efficacy. Svårare få ut information vid textkommunikation. Klienten reagerar inte på empatiska uttryck.
Wilson m.fl. (2013) USA	Student i virtuell värld (Hembesök i Second Life)	Hembesök Risk- och behovsbedömning Personlig och professionell utveckling: fördomar, självförtroende och oförutsägbara händelser	Kvalitativ N = 41	Meningsfullt moment för att öva hembesök och risk- och behovsbedömning i en realistisk virtuell hemmiljö. Hjälpte studenterna att tänka på sina egna fördomar samt på oförutsägbara situationer som kan uppkomma i hemmiljö. Kunde få mer ut av övningen om studenterna hade fått öva på att vara avatar i Second Life innan momentet.
Wood m.fl. (2022) USA	Student i interaktion med virtuell klient (Kognito)	Bedömningsinstrument: SBIRT Missbruksproblematik hos ungdomar	Kvantitativ, pre- och post-test, undersöka skillnaden för studenter på masternivå som har socialt arbete som grundutbildning med studenter med annan grundutbildning (45 %) N = 40	Ingen skillnad i prestation, men studenter med grundutbildning i socialt arbete hade högre självförtroende att screena, ställa frågor och remittera klienter för riskbruk efter övning med virtuell klient än övriga.

Resultat

Vilka olika typer av datorbaserade simuleringar används för färdighetsträning av socionomstudenter?

Tematiseringen för den första frågeställningen tar sin utgångspunkt i hur studenten interagerar i den datorbaserade simuleringen. I huvudsak kan interaktionen delas in i två kategorier: a) studenten befinner sig i och interagerar i en virtuell värld eller b) interagerar med en virtuell klient. Nedan tas vart tema upp.

Virtuell värld. I något fler än en tredjedel av artiklarna (5) utgörs den datorbaserade simuleringen av en virtuell värld. Enligt Warburton (2009) kan en virtuell värld förklaras som en datorgenererad miljö eller simulering som användare kan interagera med och utforska i realtid. Den skapar en digital verklighet som kan vara liknande eller helt skild från den fysiska världen både två- och tredimensionellt. Användarna kan bidra till och ändra dess innehåll, forma grupperingar och interagera med varandra samtidigt som den virtuella världen fortgår även när användare är utloggade (Warburton, 2009). En av de stora plattformarna för virtuella världar inom högre utbildning, åtminstone i engelsktalande länder, är Second Life. Tre av studierna har gjorts i Second Life (Reinsmith-Jones, 2015; Tandy m.fl., 2017; Wilson m.fl., 2013). Second Life är en kommersiell och fritt tillgänglig virtuell värld med egen dygnsrytm, ekonomi, väder och land (Wilson m.fl., 2013). Det går att köpa egna "öar" (islands) vilket flera amerikanska universitet har gjort. Inom ön tas de miljöer fram som är önskvärda till undervisningen, som virtuella klassrum och butiker (Reinsmith-Jones m.fl., 2015), lägenhet för hembesök (Wilson m.fl., 2013) eller en samtalsmottagning (Tandy m.fl., 2017). I två av studierna är det andra mjukvaruprogram och tekniska lösningar som byggt upp den virtuella världen.

Hur studenterna interagerar i den virtuella världen skiljer sig något åt mellan simuleringarna. Studenterna *interagerar med varandra* via sina avatarer (Lee, 2014; Reinsmith-Jones m.fl., 2015; Wilson m.fl., 2013), interagerar *via sin avatar med en standardiserad virtuell klient* (Tandy m.fl., 2017) eller använder VR för att *bekanta sig med miljön och människorna i ett särskilt område* (Lanzieri m.fl., 2021). Avatar är en digital representation av användaren. Avataren används för att ge användaren en närvarokänsla och möjliggöra interaktion med andra användare och den virtuella miljön (Warburton, 2009). Avataren kan interagera med andra avatarer genom chatt, röstchatt, gestbaserade kommandon eller handlingar inom den virtuella miljön. Studenten kan anpassa sin avatar genom att välja utseende, kläder, accessoarer och andra attribut för att spegla sin identitet eller som i några av studierna, den roll de ska spela.

Nivån av rollspel i relation till att vara sig själv i simuleringen varierar. I Lee (2014) deltar studentens avatar i ett virtuellt "cocktailparty". Avataren var skapad efter en

rolltilldelning utifrån olika kulturer, minoriteter eller utsatta grupper. Studenten minglade på cocktailpartyt som sin tilldelade karaktär. I Wilsons m.fl. (2013) simulering om hembesök agerade studenterna förutom socialarbetare även klient. I Reinsmith-Jones m.fl. (2015) studie gavs studenten också en karaktär i relation till avataren men ombads inte agera på särskilt sätt på förhand utan skulle utgå från sig själv. De här simuleringarna innehöll följaktligen någon form av rollspel från studenten när de interagerade i den virtuella världen. I övriga simuleringar finns inte denna typ av rollspel utan studenten agerar sig själv även om de flesta simuleringar utgår från att studenten ska handla som en professionell socionom.

De andra två sätten att interagera i den virtuella världen är att handla som en professionell socionom i en samtalsituation med en chattbot (standardiserad virtuell klient med AI-komponenter) (Tandy m.fl., 2017) eller göra en omvärldsanalys via 360 VR med headset (Lanzieri m.fl., 2021). Med 360 VR är studenten omgiven av den virtuella världen till skillnad från att vara en avatar i en virtuell värld.

Virtuell klient. Nära nog två tredjedelar av de datoriserade simuleringarna baseras i stället på möte med virtuella klienter. I denna kategori har jag placerat datorbaserade simuleringar med verklighetstrogna virtuella människor som studenten kommunicerar med (7), videodagbok från en standardiserad klient (1) och simuleringar av utredningsförfarande i klientärende (1). Det som sammanför dem är att studenten interagerar med klienten utan att vara i en virtuell värld. Studenten "träffar" klienten och har ett samtal med denne eller bedömer dennes situation utifrån information som tillhandahålls. Simuleringarna bygger alltså antingen på en samtalsituation (6) eller är fallbaserade (2).

I samtals-simuleringarna med verklighetstrogna virtuella människor utgörs samtalet oftast av konversationer där studenten väljer textbaserade frågor/svar från en meny med ett flertal val och klientens svar kommer i form av video (Casey & Powell, 2022; Hitchcock m.fl., 2019; Mastroleo m.fl., 2020; Smith m.fl., 2021; Wood m.fl., 2022). Klientens svar är programmerade både i relation till studentens fråga och i relation till förprogrammerad sinnesstämning (positiv, passiv, negativ). I simuleringen som Washburn m.fl. (2020) gjorde användes däremot en datorgenererad avatar som styrdes av en lärare och projicerades till full storlek. Studenten förde ett verbalt samtal med denne medan klientavataren svarade. I stället för att projicera en avatar i full storlek i klassrummet flyttade Tandy m.fl. (2017) samtalet in i en virtuell värld där studentens avatar samtalade med en chattbot. Att både student och klient var i den virtuella världen kan bidra till en känsla av autenticitet, emellertid var samtalet textbaserat vilket kan ha minskat densamma.

Samtliga virtuella klienter presenteras med någon form av bakgrundsinformation som underlag för studenten i samtalet och/eller bedömningen. Två studier bygger enbart på dokumentation som utgör fallet studenterna arbetar med i simuleringen.

Studenten interagerar med videomaterial (Goldingay m.fl., 2018) eller skriftligt material (Egonsdotter & Bengtsson, 2022). I Goldingays m.fl. (2018) studie får studenten följa Evelyn veckorna efter frigivning i form av en videodagbok. Studenterna skriver kontinuerligt inlämningsuppgifter där de analyserar Evelyns situation. Egonsdotter och Bengtsson (2022) bygger simuleringen kring ett barnavårdsärende, SimChild, där studenten tar del av olika dokument som orosanmälan och journalanteckningar från samtal för att göra bedömning och gå till beslut.

Vilka färdigheter ämnar de datorbaserade simuleringarna träna?

Det är oftast flera olika färdigheter som tränas i varje simulering och undersöks i studierna. Två typer av färdighetsträning framkom emellertid tydligt i analysen: samtalsmetod (9) och bedömning (8). Vissa studier har med båda (6) där studenten antingen ska utgå från bedömningsinstrument (4) eller göra bedömning baserad på samtalet (2). Förutom färdighetsträning framkommer även personlig och professionell utveckling som ett betydande tema.

Samtalsmetod. I flera simuleringar har konversationerna byggts upp med stöd i evidensbaserade samtalsmetoder som MI och KBT (Mastroleo m.fl., 2020; Smith m.fl., 2021) eller bedömningsinstrument som SBIRT (Screening, Brief Intervention, and Referral to Treatment) (Hitchcock m.fl., 2019; Wood m.fl., 2022). Detta är manualbaserade metoder där träning krävs för att bemästra samtalet, och studierna visade bland annat att simuleringen var en bra grund för nybörjare att förstå KBT (Smith m.fl., 2021) och möjligheten till kontinuerlig övning gav självförtroende att göra bedömningar utifrån SBIRT (Hitchcock m.fl., 2019; Wood m.fl., 2022). Casey och Powell (2022) utgår från en beprövad samtalsmetod för kriminalteknisk utredning med barn (*forensic interviewing*) som bygger på öppna frågor. Samtliga menar att tydliga samtalsmetoder underlättar utformandet av samtalssimuleringen och hjälper studentens färdighetsträning. Det möjliggör även korrekt bedömning av studentens färdigheter.

Andra datorbaserade simuleringar syftade till att träna mer generella samtalsfärdigheter. I Wilson m.fl. (2013) tränas hembesök med fokus på risk- och skyddsanalys, på Lees (2014) cocktailparty tränas bemötande och samtal mellan olika kulturer och grupper och generell samtalsmetodik tränas i Tandy m.fl. (2017) och Washburn m.fl. (2020).

Bedömning. Förutom färdighetsträning i samtal så var bedömning det som tränades mest frekvent i de datorbaserade simuleringarna (8). Som tidigare nämnts används simuleringen till att lära sig bedömningsinstrumentet SBIRT där ungdomar med missbruksproblematik bedöms (Hitchcock m.fl., 2019; Wood m.fl., 2022). I två av studierna var klienten barn (Casey & Powell, 2022; Egonsdotter & Bengtsson, 2022) varav Egonsdotter och Bengtsson (2022) har en tydlig inriktning mot bedömning och beslut. I övrigt är det vuxna som studenterna möter i de datorbaserade simule-

ringarna, vuxna med psykisk ohälsa (Washburn m.fl., 2020), kriminalitet (Goldingey m.fl., 2018), missbruk (Mastroleo m.fl., 2020) eller problematisk hemmiljö (Wilson m.fl., 2013). Studenterna gör bedömningen i simuleringen (Egonsdotter & Bengtsson, 2022; Wilson m.fl., 2013) eller i form av inlämningsuppgifter på en kurs (Goldingey m.fl., 2018). Färdigheter som övas är diagnostiseringssäkerhet (Washburn m.fl., 2020) samt att bemöta motstridig information och komplexa skeenden i bedömningsituationer (Egonsdotter & Bengtsson, 2022; Wilson m.fl., 2013).

Personlig och professionell utveckling. I de flesta datorbaserade simuleringar är utgångspunkten att studenten ska handla som en professionell socionom. Ett professionellt handlande innebär förutom färdighetsträning av praktiska förmågor även en uppsättning värderingar och förhållningssätt i mötet med andra (Logie m.fl., 2013; Bogo, 2015). För att erhålla ett professionellt förhållningssätt krävs reflektion över sitt och andras agerande. Simuleringarna innebar i nästan samtliga studier reflektion under eller efter utförandet av övningen. I vissa fall fanns det också ett uttalat syfte att stärka studenters självkänedom (6), empati (6) och kulturella kompetens (2). Exempelvis var syftet med Lees (2014) virtuella cocktailparty att studenterna skulle interagera med representanter från olika kulturella bakgrunder, funktionsvariationer eller utsatta grupper för att öka sin kulturella kompetens och öka sin empati för andra men även få självkänedom. Även Reinsmith-Jones m.fl. (2015) hade till syfte att öka studenternas empati och självkänedom gällande diskriminering och fördomar vid simuleringen i den virtuella butiken där vissa blev insläppta medan andra inte blev det. Liknande var det i Wilsons m.fl. (2013) studie där studenterna gjorde hembesök i en realistisk virtuell hemmiljö vilket hjälpte dem att tänka på sina egna fördomar både om hur ett hem ska se ut och om personerna som bor där. Kontextens betydelse återfinns även i Lanzieris m.fl. (2021) studie med 360 VR med headset. I den studien omges studenten av en virtuell värld, ett bostadsområde de ska bekanta sig med. Studenterna guidades av inspelade reflektionsfrågor och begreppsförklaringar vilket visade sig resultera i betydande ökning av förståelse för kontext och miljö för socialt arbete. I Hitchcocks m.fl. (2019) och Woods m.fl. (2022) studier visade resultaten att studenternas självförtroende ökade likväl som upplevd kompetens att använda ett instrument för bedömning av ungdomar med missbruksproblematik. Emellertid fann Hitchcock m.fl. (2019) ingen förändring i studenternas attityd till klienter med missbruk. Forskarna menar att upprepade övningar med simuleringen möjligen hade kunnat påverka utfallet. Washburn m.fl. (2020) studerade upplevd kompetens eller studenters *self-efficacy* efter simuleringen och kunde se att upprepade övningar gav högre *self-efficacy*.

Sammantaget visar studierna på att datorbaserade simuleringar, både i virtuella världar och i interaktion med virtuella klienter, ökar studenters självmedvetenhet, empati och självförtroende. De hjälper studenten att bli medveten om sina fördomar

och ökar kulturell kompetens. De bidrar således till den personliga och professionella utvecklingen av socionomstudenter. Det är ett sätt att färdighetsträna värderingsförmåga och förhållningssätt i autentiska situationer med autentiska klienter.

Hur uppfattar socionomstudenter färdighetsträning med datorbaserade simuleringar?

Resultaten av studenternas uppfattningar och upplevelser av att delta i de datorbaserade simuleringarna har erhållits på varierande sätt i de olika studierna: pre-posttest (Lanzieri m.fl., 2021; Hitchcock m.fl., 2019; Smith m.fl., 2021; Wood m.fl., 2022), feedback på momentet (Casey & Powell, 2022; Mastroleo m.fl., 2020; Washburn m.fl., 2020; Wilson m.fl., 2013), fritextsvar i enkät (Goldingay m.fl., 2018), fokusgrupper (Egonsdotter & Bengtsson, 2022), reflektionsdagbok/uppgift (Reinsmith-Jones m.fl., 2015; Tandy m.fl., 2017), onlineforum (Lee, 2014). Det innebär att studenterna har haft olika mycket utrymme att beskriva sina upplevelser och uppfattningar fritt. Trots detta ligger resultaten i linje med varandra och studenterna är övervägande positiva till att färdighetsträna med datorbaserad simulering. De teman som framkom i analysen av studenternas upplevelser var a) autenticitet, b) engagemang, c) trygg miljö, d) lärotillfällen, e) direkt feedback och f) stelhet.

Autenticitet. I studier där studenten är i en virtuell värld är rapporteringen om autenticitet mer påtaglig än i studier där simuleringen utgörs av interaktion med virtuella klienter. Emellertid upplevde studenterna i samtliga studier den datorbaserade simuleringen som autentisk med realistiska scenarion, situationer och klienter. Några studier jämförde den datorbaserade simuleringen med simulering i klassrummet (Lee, 2014; Mastroleo m.fl., 2020; Washburn m.fl., 2020). Studenterna i Lees (2014) studie agerade som avatrar på ett virtuellt cocktailparty och i jämförelse med cocktailpartyt i klassrummet upplevde studenterna det lättare att gå in i sin tilldelade roll som avatar vilket gjorde samtalen med de andra mer verklighetstroga. I Mastroleos m.fl. (2020) studie ansåg studenterna som gjorde intervjun med en virtuell klient att den var mer lik en verklig intervjusituation än när de övade med kursare. Studenterna som övade KBT-intervju med virtuell klient visade dessutom klart bättre resultat i intervjufärdigheter vid uppföljningen. Även studenterna i Washburns m.fl. (2020) studie visade bättre diagnostikfärdigheter efter övning med virtuell klient.

Engagemang. Studenterna uppgav att de upplevde de datorbaserade simuleringarna som spännande för att det var något nytt (Lanzieri m.fl., 2021; Tandy m.fl., 2017), lättare och mer engagerande än skrivna fallbeskrivningar (Goldingay m.fl., 2018) eller än samtalsövningar med kursare (Mastroleo m.fl., 2020), motiverande (Egonsdotter & Bengtsson, 2022) och meningsfullt (Wilson m.fl., 2013). I flera (8) artiklar uttalar studenterna att den datorbaserade simuleringen de fått göra engagerar dem i den färdighet och kunskap simuleringen berör. I simuleringar i virtuella

världar gav upplevelsen av autenticitet upphov till starka känslor hos studenterna som därmed inte enbart färdighetstränade utan även tränade i att hantera sina känslor i dessa situationer (Lee, 2014; Reinsmith-Jones m.fl., 2015). I Egonsdotter och Bengtsson (2022) framkom att känslan av äkthet som studenterna upplevde ledde till ökad motivation att lära sig. I Wilson m.fl. (2013) framkom att studenterna upplevde momentet som meningsfullt eftersom de fick direkt färdighetsträning i att göra hembesök och testa sig fram. Något som kan kopplas till nästa tema, trygg miljö.

Trygg miljö. Studenterna uppfattade den datorbaserade simuleringen som en trygg miljö vilket både handlar om en själv och klienten. För studenten handlade det om att de kunde våga vara sig själva och göra "fel" (Casey & Powell, 2022; Smith m.fl., 2021; Tandy m.fl., 2017). Från klientens perspektiv handlade det om att inte riskera att skada denne (Casey & Powell, 2022; Egonsdotter & Bengtsson, 2022; Washburn m.fl., 2020). I Casey och Powell (2022) var båda typerna av trygghet viktiga vilket kan förklaras av att det var samtal med barn. Även i Egonsdotter och Bengtsson (2022) poängteras vikten av att möjliggöra för studenten att hantera barnavårdsärenden utan att riskera att skada barnet.

Lärotillfällen. Den ökade möjlighet till repetition av samma scenario eller med samma virtuella klient framhölls som en positiv aspekt av datorbaserade simuleringar. Exempelvis att ha möjligheten att göra om samtalet med den virtuella klienten eller fråga fel frågor för att se hur klienten reagerar (Tandy m.fl., 2017), testa gång på gång för att lära sig öppna frågor (Casey & Powell, 2022) eller göra många hembesök för att förstå risk- och skyddsfaktorer i omgivningen (Wilson m.fl., 2013). Förutom att ha möjlighet till ökade lärotillfällen upplever studenterna att de kan få erfarenheter som inte annars kan erhållas, exempelvis att få färdighetsträna barnavårdsutredningar (Egonsdotter & Bengtsson, 2022) och barnsamtal (Casey & Powell, 2022). Barnsamtal är svårt att simulera face-to-face och datorbaserade simuleringar ger lärosäten möjligheter att på bättre sätt färdighetsträna socionomstudenter till ökad förmåga och självförtroende inom detta område.

Direkt feedback. Studenterna upplevde den direkta feedbacken under simuleringen som en av de viktigaste anledningarna till att de var positiva till datorbaserad simulering. Vid direkt feedback från simuleringsprogrammet genom symboler som "tummen upp" (Mastroleo m.fl., 2020) eller från en virtuell coach (Hitchcock m.fl., 2019; Smith m.fl., 2021) var det lättare för studenten att navigera i samtalet. Ett annat sätt som studenterna fick feedback på var via den virtuella klientens reaktion och respons. I Casey och Powells (2022) simulering av barnsamtal belönades exempelvis studenten med mer information från barnet vid korrekt ställda frågor. Liknande mekanism fanns i Tandys m.fl. (2017) simulering där studenten befinner sig på den virtuella samtalsmottagningen i samtal med chattbotten "Jenny". Om studenten var helt fel ute i sina frågor kunde Jenny resa sig och gå i väg. Studenten gavs

sedan möjlighet att börja om samtalet. Den virtuella klientens reaktion ger således feedback på studentens prestation och kan hjälpa studenten att utveckla eller ändra sitt sätt och därmed också lära sig av sina misstag under samtalets gång.

Stelhet. Temat stelhet innefattar studenters upplevelser både under genomförandet av simuleringen i relation till den virtuella klienten och användandet av tekniken. Studenternas upplevelser av stelhet under genomförandet av simuleringen handlade om autenticiteten i interaktionen med den virtuella klienten. I flera studier uppger studenterna att samtalen inte blir lika flexibla som face-to-face-samtal (Egonsdotter & Bengtsson, 2022; Goldingay m.fl., 2018; Smith m.fl., 2021; Washburn m.fl., 2020). Exempelvis saknade studenter fler sätt att ställa frågor och visa empati än de som var förprogrammerade i den datorbaserade simuleringen (Smith m.fl., 2021). Studenter ansåg även att interaktionen blev svårare på grund av textbaserad och att den virtuella klienten inte reagerade på mikrosignaler och ansiktsuttryck som visar empati, som bekräftande hummande eller ögonkontakt (Washburn m.fl., 2020). I de simuleringar där studenterna saknade möjligheten att interagera med klienten upplevdes en frustration över att inte kunna tala med den det gällde (Egonsdotter & Bengtsson, 2022; Goldingay m.fl., 2018). I studier där studenten befann sig i en virtuell värld upplevde däremot inte studenterna samma stelhet i interaktionen (Lee, 2014).

Den andra delen av temat stelhet handlar om användandet av tekniken. Studenterna har upplevt problem med att tekniken inte fungerat som den ska (Lanzieri m.fl., 2021) eller att de inte har haft tillräcklig kunskap om programmet för att simuleringen ska kännas bekväm (Reinsmith-Jones m.fl., 2015; Wilson m.fl., 2013). Washburn m.fl. (2020) menar att det krävdes upprepade övningstillfällen för att ge studenterna högre self-efficacy. För att minska problemet utgick några studier från befintliga kommersiella virtuella världar eftersom studenterna redan är bekanta med dem (Lee, 2014; Tandy m.fl., 2017).

Diskussion

Färdighetsträning ses som en viktig del i socionomstudenters förberedelse för sin kommande yrkesroll (Högskoleverket, 2009; Johansson, 2022; Logie m.fl., 2013; Wayne m.fl., 2010). I och med dagens möjligheter till avancerad digital teknik har datorbaserad simulering för färdighetsträning tagit plats (Dodds m.fl., 2018; Egonsdotter, 2022). Vilka typer av datorbaserade simuleringar finns, vad tränar de och hur upplever studenterna färdighetsträningen? Det var fokus för den här forskningsöversikten.

Resultaten visade att det finns flera olika typer av datorbaserade simuleringar där virtuella klienter och virtuella världar är de oftast använda. Studenten interagerar olika i de två, där studenten interagerar *med* simuleringens virtuella klient i det

första fallet, men befinner sig i simuleringen och interagerar med andra via avatarer i de virtuella världarna. Att vara i en virtuell värld eller samtala med en virtuell klient upplevs som realistiska scenarion och känslan blir att interaktionen är autentisk. Det kan leda till ökat engagemang och motivation i sitt lärande (Egonsdotter, 2022). Autenticiteten skiljde sig dock åt mellan olika simuleringar där textbaserade samtal med virtuella klienter betraktades som minst autentiska medan andra framstod som väldigt lika face-to-face-samtal. Här utförde studenten ett samtal med en datorgenererad avatar i full storlek (Washburn m.fl., 2020) eller var i samma virtuella värld som klienten i ett samtal med chattbotten Jenny (Tandy m.fl., 2017). Att både student och klient var i samma värld tycks bidra till en känsla av mer autenticitet i relation till de andra simuleringarna. Förevarande simuleringar är även de mest avancerade med projicerade avatarer och AI.

I relation till traditionell färdighetsträning med rollspel där upplevelsen har varit att samtalen inte blir autentiska (Neden, 2022) och miljön inte känns trygg (Carter m.fl., 2011) uppfattas datorbaserade simuleringar däremot som en plats där fel kan göras och att simuleringen möjliggör repetition av momenten. Detta synes vara de starkaste argumenten för datorbaserad simulering. Emellertid krävs en del förkunskaper om och förtrogenhet med simuleringstekniken innan detta kan uppnås. Användarvänlighet tas upp som betydande där befintliga kommersiella virtuella världar som Second Life har använts eftersom studenterna redan är bekanta med dem (Lee, 2014; Tandy m.fl., 2017). Likväl utgår flera av dem från "islands" i Second Life, dessa "öar" är en betalfunktion och förutsätter ett lärosäte som dels kan betala för det, dels har strukturen för att programmera innehåll. Om liknande program ska användas av svenska lärosäten krävs att program skapas för en svensk kontext. Det kräver både resurser och specialkunskap utanför den som vanligen finns inom socialt arbete vilket gör det svårare att implementera i undervisningen.

Studenterna var övervägande positiva till färdighetsträning med datorbaserade simuleringar. Den färdighetsträning som framstod som vanligast var att öva samtalsmetod och göra bedömningar tillsammans med att reflektera vilket i sin tur tränade självmedvetenhet, empati och självförtroende. Det ligger i linje med vad tidigare studier funnit. Egonsdotter och Israelsson (2022) menar att samtalsmetod och bedömningar tillhör "procedurkompetens", det vill säga praktisk färdighet/förmåga medan självmedvetenhet, empati och självförtroende tillhör "metakompetens", det vill säga värderingsförmåga och förhållningssätt. Båda kompetenserna tränades i de flesta simuleringarna där den senare byggde på studenternas reflekterande under eller efter simuleringen. Reflektion är något som är centralt även i traditionell undervisning av socionomer (Bogo, 2015; Kourgiantakis m.fl., 2020). Vikten av reflektion under och efter simuleringen visar på att datorbaserad simulering inte ensamt kan träna metakompetenser utan ska ses som ytterligare ett träningsverktyg om än digitalt.

När digitala lösningar blir allt vanligare även inom socionomutbildningar i Sverige behöver vi se över vilka möjligheter som finns och vad det innebär för färdighetsträningen av våra studenter. Även om socionomutbildningen ser olika ut i de representerade länderna finns likheter i hur studenter upplever datorbaserade simuleringar och virtuella klienter som goda verktyg för färdighetsträning. En utmaning är emellertid att få fram programvara för en svensk kontext och i tillräcklig grad utbilda studenter och lärare i den programvara som används för att undervisningsmetoden ska fungera. Fortsatta studier inkluderar att undersöka vilka datorbaserade simuleringar som redan finns på våra svenska lärosäten. Hur ser erfarenheten ut och vilka lärdomar kan göras utifrån praktiskt arbete med undervisningen som inte (än) finns vetenskapligt publicerat?

Referenser

(* markerar artiklar i scoping review)

- Arksey, H. & O'Malley, L. (2005) Scoping studies: towards a methodological framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1): 19–32. [<https://doi.org/10.1080/136455703200119616>].
- Baker, E. & Jenney, A. (2023) Virtual simulations to train social workers for competency-based learning: a scoping review. *Journal of Social Work Education*, 59(1): 8–31. [<https://doi.org/10.1080/0437797.2022.2039819>].
- Bogo, M. (2015) Field education for clinical social work practice: best practices and contemporary challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(3): 317–324. [<https://doi.org/10.1007/s10615-015-0526-5>].
- Bogo, M., Rawlings, M., Katz, E. & Logie, C. (2014) *Using simulation in assessment and teaching: OSCE adapted for social work*. Council of Social Work Education.
- Carter, I., Bornais, J. & Bilodeau, D. (2011) Considering the use of standardized clients in professional social work education. *Collected Essays on Learning and Teaching*, 495–102. [<https://doi.org/10.22329/celt.v4i0.3279>].
- *Casey, S. & Powell, M.B. (2022) Usefulness of an e-simulation in improving social work student knowledge of best-practice questions. *Social Work Education*, 41(6): 1253–1271. [<https://doi.org/10.1080/02615479.2021.1948002>].
- Daudt, Van Mossel, C. & Scott, S.J. (2013) Enhancing the scoping study methodology: a large, inter-professional team's experience with Arksey and O'Malley's framework. *BMC Medical Research Methodology*, 13(1): 48–48. [<https://doi.org/10.1186/1471-2288-13-48>].
- Dodds, C., Heslop, P. & Meredith, C. (2018) Using simulation-based education to help social work students prepare for practice. *Social Work Education*, 37(5): 597–602. [<https://doi.org/10.1080/02615479.2018.1433158>].
- Egonsdotter, G. (2022) *Datorbaserade simuleringar i socionomutbildningen: reflektion och social barnavård*. Diss. Dissertation Series nr 122. Jönköping University: School of Health and Welfare.
- *Egonsdotter, G. & Bengtsson, S. (2022) Reflections in case-based learning: experiences of computer-based simulations in social work education. *Journal of Social Work Education*, 1–13. [<https://doi.org/10.1080/10437797.2022.2033655>].
- Egonsdotter, G. & Israelsson, M. (2022) Computer-based simulations in social work education: a scoping review. *Research on Social Work Practice*, 1–13. [<https://doi.org/10.1177/10497315221147016>].
- *Goldingay, S., Epstein, S. & Taylor, D. (2018) Simulating social work practice online with digital storytelling: challenges and opportunities. *Social Work Education*, 37(6): 790–803. [<https://doi.org/10.1080/02615479.2018.1481203>].
- *Hitchcock, L.I., King D.M., Johnson, K., Cohen, H. & Mcpherson, T.L. (2019) Learning outcomes for adolescent SBIRT Simulation Training in Social Work and Nursing Education. *Journal of Social Work Practice in the Addictions*, 19(1/2): 47–56. [<https://doi.org/10.1080/1533256X.2019.1591781>].
- Huttar, C.M. & BrintzenhofeSzoc, K. (2020) Virtual reality and computer simulation in social work education: a systematic review. *Journal of Social Work Education*, 56(1): 131–141. [<https://doi.org/10.1080/10437797.2019.1648221>].
- Högskoleverket (2009) *Utvärdering av socionomutbildningen vid svenska universitet och högskolor*. Rapport 2009:36. Stockholm: Högskoleverket.
- Johansson, M. (2022) *Socionomutbildning i utveckling: rapport från en (för)studie med studenter och*

- nyexaminerade socionomer*. Malmö: Malmö universitet, Fakulteten för hälsa och samhälle (HS), Socialt arbete (SA). [<http://mau.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:1738426>].
- Kourgiantakis, T., Sewell, K.M., Hu, R., Logan, J. & Bogo, M. (2020) Simulation in social work education: a scoping review. *Research on Social Work Practice*, 30(4): 433–450. [<https://doi.org/10.1177/1049731519885015>].
- *Lanzieri, N., McAlpin, E., Shilane, D. & Samelson, H. (2021) Virtual reality: an immersive tool for social work students to interact with community environments. *Clinical Social Work Journal*, 49(2): 207–219. [<https://doi.org/10.1007/s10615-021-00803-1>].
- *Lee, E.-K.O. (2014) Use of avatars and a virtual community to increase cultural competence. *Journal of Technology in Human Services*, 32(1/2): 93–107. [<https://doi-org.ezproxy.bib.hh.se/10.1080/15228835.2013.860364>].
- Levac, D., Colquhoun, H. & O'Brien, K.K. (2010) Scoping studies: advancing the methodology. *Implementation Science*, 5(1): 69–69. [<https://doi.org/10.1186/1748-5908-5-69>].
- Logie, C., Bogo, M., Regehr, C. & Regehr, G. (2013) A critical appraisal of the use of standardized client simulations in social work education. *Journal of Social Work Education*, 49(1): 66–80. [<https://doi.org/10.1080/10437797.2013.755377>].
- *Mastroleo, N.R., Humm, L., Williams, C.M., Kiluk, B.D., Hoadley, A. & Magill, M. (2020) Initial testing of a computer-based simulation training module to support clinicians' acquisition of CBT skills for substance use disorder treatment. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 114: 1–9. [<https://doi.org/10.1016/j.jsat.2020.108014>].
- Neden, J. (2022) Sustainable, agile technology navigation accessing virtuality for real-world learning: a SATNAV for social work educators. *Social Work Education*, 41(2): 195–208. [<https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1821636>].
- Page, M.J., McKenzie, J.E., Bossuyt, P.M., Boutron, I., Hoffmann, T.C., Mulrow, C.D., Shamseer, L., Tetzlaff, J.M., Akl, E.A., Brennan, S.E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J.M., Hróbjartsson, A., Lalu, M.M., Li, T., Loder, E.W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021) The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *Journal of Clinical Epidemiology*, 134: 178–189. [<https://doi-org.ezproxy.bib.hh.se/10.1016/j.jclinepi.2021.03.001>].
- Phillips, E.S., Wood, G.J., Yoo, J., Ward, K.J., Hsiao, S.C., Singh, M.I. & Morris, B. (2018) A virtual field practicum: building core competencies prior to agency placement. *Journal of Social Work Education*, 54(4): 620–640. [<https://doi.org/10.1080/10437797.2018.1486651>].
- *Reinsmith-Jones, K., Kibbe, S., Crayton, T. & Campbell, E. (2015) Use of second life in social work education: virtual world experiences and their effect on students. *Journal of Social Work Education*, 51(1): 90–108. [<https://doi.org/10.1080/10437797.2015.977167>].
- *Smith, M.J., Bornheimer, L.A., Li, J., Blajeski, S., Hiltz, B., Fischer, D.J., . . . Ruffolo, M. (2021) Computerized clinical training simulations with virtual clients abusing alcohol: initial feasibility, acceptability, and effectiveness. *Clinical Social Work Journal*, 49(2): 184–196. [<https://doi.org/10.1007/s10615-020-00779-4>].
- *Tandy, C., Vernon, R. & Lynch, D. (2017) Teaching note-teaching student interviewing competencies through second life. *Journal of Social Work Education*, 53(1): 66–71. [<https://doi.org/10.1080/10437797.2016.1198292>].
- Tham, P. & Lynch, D. (2014). Prepared for practice? Graduating social work students' reflections on their education, competence and skills. *Social Work Education*, 33(6), 704–717. [<https://doi.org/10.1080/02615479.2014.881468>].
- Tham, P. & Lynch, D. (2019). "Lost in transition?" Newly educated social workers' reflections on their

- first months in practice. *European Journal of Social Work*, 22(3), 400–411. [<https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1364701>].
- Warburton, J. (2009) Second life in higher education: assessing the potential for and the barriers to deploying virtual worlds in learning and teaching. *British Journal of Educational Technology*, 40(3): 414–426. [<https://doi.org/10.1111/j.1467-8535.2009.00952.x>]
- *Washburn, M., Parrish, D.E. & Bordnick, P.S. (2020) Virtual patient simulations for brief assessment of mental health disorders in integrated care settings. *Social Work in Mental Health*, 18(2): 121–148. [<https://doi.org.ezproxy.bib.hh.se/10.1080/15332985.2017.1336743>].
- Wayne, J., Raskin, M. & Bogo, M. (2010) Field education as the signature pedagogy of social work education. *Journal of Social Work Education*, 46(3): 327–339. [<https://doi.org/10.5175/JSWE.2010.200900043>].
- *Wilson, A.B., Brown, S., Wood, Z.B. & Farkas, K.J. (2013) Teaching direct practice skills using web-based simulations: home visiting in the virtual world. *Journal of Teaching in Social Work*, 33(4-5): 421–437. [<https://doi-org.ezproxy.bib.hh.se/10.1080/08841233.2013.833578>].
- *Wood, D.S., Applegarth, D.M., Dennis, C.B., Kevern, T. C. & Limb, G.E. (2022) Effects of online training on social work students' efficacy and confidence related to screening, brief intervention, referral and treatment. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 32(8): 1089–1100. [<https://doi.org/10.1080/10911359.2021.199269>].

Gunnel Östlund & Helena Blomberg

”Det känns inte jättebra”

– hur digital teknik kan främja barns berättelser i barnutredningar.

“Doesn’t feel great” – how digital technology can promote children’s telling’s in child investigations

The aim was to study children’s participation in child investigations both when a digital application was used and when it was not used. Theoretically, the children’s participation was explored through positioning- and rhetorical analyses of the documentation. In investigative texts where the digital tool was not used, the children’s perspective was presented, but with a lower degree of agency. Two ways of motivating evidence have been identified. One is to alternate the official text, which contains theoretical concepts such as risk and protection factors, with more general descriptions from the child’s situation. In the second approach, the genre of authority has been used together with the child’s own words so that the child is given more agency in the investigative text. The proposals for decisions are in both cases presented from the authority genre and legitimised via “the child’s best interest” and “risk and protection factors” as well as through weaving in witnesses as a rhetorical resource, where children’s voices might be used as evidence. When comparing child investigations with or without the use of the digital tool, the assessments have similar illations. However, a digital tool adapted to children’s perspectives can increase participation in terms of their agency and presence in the investigative text.

Keywords: Social work, welfare assessments, children’s participation, children in need, positioning theory

Gunnel Östlund är docent i socialt arbete vid Avdelningen för Socialt arbete, Akademin för hälsa, vård och välfärd, Mälardalens universitet.

Helena Blomberg är docent i sociologi vid Avdelningen för socialt arbete, Akademin för hälsa, vård och välfärd, Mälardalens universitet.

Kontakt: helena.blomberg@mdu.se

Inledning

I den här artikeln analyseras och diskuteras barns delaktighet i barnutredningar som det framställs i utredningstexter inom socialtjänsten. Artikeln utgår från ett praktisknära forskningsprojekt som i tidigare delstudier (Blomberg m.fl., 2022; Östlund m.fl., 2023) har utvecklat ett digitalt verktyg för att öka barns delaktighet i barnutredningar. Barns delaktighet har sedan länge varit ett internationellt (Hart, 1992; Shier, 2001; Križ & Skivenes, 2017; Woodman m.fl., 2023; Keddel, 2023) och nationellt prioriterat område (Eriksson & Näsman, 2009; Sundhall, 2012; Höjer m.fl., 2022; Eriksson, 2023) inte minst i socialtjänstens utredningar där barns delaktighet varit lagstadgad sedan 1997 (SFS 1996/97:124). Det som föranleder en barnutredning inom socialtjänsten är en orosanmälan. De myndigheter respektive personer som återkommande anmäler oro för barn är förskola, skola, polis, Migrationsverket, grannar, släktingar och familjemedlemmar. Dessutom förekommer återkommande att föräldrar ansöker om hjälp och stöd i situationer då de har svårt att hantera sitt barn (Heimer m.fl., 2018). Alla orosanmälningar leder inte till en utredning, men socialtjänsten går alltid vidare med en utredning om risk finns för att barn har bevittnat eller blivit utsatt för våld (Prop 2020/21:170). Utredningskravet i relation till våld kan i praktiken, vid obefogade anmälningar, leda till att gränserna mellan förhandsbedömning och barnavårdutredning blir oklara och konsekvensen blir pseudo-barnavårdsutredningar (Ponnert, 2023) samt ökat administrativt arbete för socialsekreterarna. För att säkra barns skydd och ge socialarbetare möjlighet att utveckla det sociala arbetet efterfrågar forskare systemisk kunskap om hur organiseringen av det sociala arbetet kan påverka socialarbetare i sin yrkesutövning (Munro, 2020) och likaså hur rättsliga regler kan tolkas i praktiken (Ponnert, 2023) samt ett ökat fokus på barns medverkan i utredningarna, inte minst när det gäller problemformulering och anpassning av insatser (Heimer m.fl., 2018).

Barnkonventionen blev lag i Sverige 2020 (SFS 2017/18:1197) och det har ytterligare stärkt betydelsen av att barnen själva ska få möjlighet att delta i utredningsprocessen. Barns perspektiv och delaktighet ska vara centralt i socialtjänstens utredningar, men har kritiserats av forskare för att få för lite utrymme (Eriksson & Näsman, 2009; Enell, 2009; Sundhall, 2012; Heimer m.fl., 2018; Knezevic, 2020). Barns rätt till delaktighet handlar om att barn ska komma till tals och få framföra sina tankar, känslor och upplevelser där någon lyssnar och tar hänsyn till dem, dessutom ska barnens perspektiv ligga till grund för de professionellas bedömningar (Larsson & Hultman, 2019). Men barns rätt behöver även vägas emot barns bästa och föräldrars rätt och därför menar Larsson och Hultman (2019) att det behöver utvecklas tydligare rättsprinciper. Det gäller framför allt barns rätt att överklaga fattade beslut som de motsätter sig, eftersom barns lagstadgade delaktighet trots att barnkonventionen blivit lag är begränsad. Det innebär att det finns ett behov av en förändrad syn på barn

och barndom där barnen till större del ges möjlighet att vara agenter i sitt liv (Stang, 2020).

Att göra barnutredningar är utmanande, en del av utmaningen består av ett tidskrävande arbete med att producera korrekta texter i utredningar vilket kan begränsa tiden för barnsamtal (Matscheck & Berg Eklundh, 2015; Heimer m.fl., 2018). Dokumentationen ingår i välfärdssamhällets produktion av texter som förväntas skrivas med en enkel och förståelig svenska eftersom texten är tänkt att kunna förstås av dem som berörs. Till viss del används kanslisvenska i barnutredningar som kan försvåra kommunikationen från myndigheten till de som berörs, och det kan ibland vara svårt att veta vems bedömning utredningen vilar på (Ström, 2017).

Kommunikation i tal och skrift är centralt för att skapa förtroende och bygga relationer till klienter (Hall m.fl., 2014). Relationens betydelse i socialt arbete är grundläggande för såväl en välfungerande utbildning som en evidensbaserad praktik (Jones & Sherr, 2014). Det relationella sociala arbetet kan dock komma att utmanas av digitaliseringen (Nordesjö m.fl., 2022) eftersom mediet i sig sällan är en genväg till att lösa organisatoriska problem eller skapa en välfungerande kommunikation (Gillingham, 2018). Trots kritik mot digitala insatser kan det relationsbaserade sociala arbetet bland barn och unga med fördel bedrivs med digitala verktyg (Tregeagle & Darcy, 2008). De flesta barn trivs och är bekväma med digitala medier, eftersom det är en naturlig plats i barns och ungdomars värld. Men det finns många svårigheter i att föra in och dra nytta av digitala verktyg inom socialtjänstens arbetsområden, inte minst gäller det lagring av digital kommunikation (Svensson & Larsson, 2017).

Syfte

Syftet med vår empiriska studie är att studera dokumentationen av barns delaktighet och perspektiv i barnutredningar när en digital applikation har använts respektive inte använts. Studien avser att bidra med kunskap om digitala alternativ att nå och utveckla barns delaktighet i socialtjänstens barnutredningar. Det innebär att studien använder tidigare avslutade utredningars dokumentation för att jämföra med dokumentation i vilken en digital applikation har använts.

Specifika frågeställningar i studien:

- Kan en digital applikation anpassad till barns världar och uttryck utöka barns delaktighet i socialtjänstens utredningar?
- Hur positioneras barn i de olika utredningstexterna när den digitala applikationen används eller ej?

Metod och empiriskt underlag

Den här kvalitativa studien analyserar utredningstexter från socialtjänstens barnutredningar i en mindre kommun i södra Sverige. Centralt är att urskilja hur och vad som produceras i texterna med fokus på barns delaktighet (Silverman, 2006). Det innebär att metoden har en socialkonstruktionistisk ansats i sökandet efter barns positioneringar och agens eller utebliven agens och vad som förmedlas i utredningstexterna (Silverman, 2006). För att identifiera hur och vad som produceras i utredningstexterna används också analysverktyg som retoriska resurser. De används för att skapa autenticitet och legitimera förslag till beslut (Potter, 1996). Dokumenten har studerats inom ett forskningsprojekt, som utgår från barnutredargruppens egen innovationsidé om ett digitalt verktyg för att öka barns delaktighet i utredningar. Tillsammans med oss forskare inom socialt arbete och teknik har socialarbetarna utvecklat, testat och provat det digitala verktyget (Blomberg m.fl., 2022; Östlund m.fl., 2023). Det har även utvecklats gemensamt med skolbarn som har bidragit med designen av applikationen för att anpassa den till barns världar och uttryck. Applikationen används på läsplatta och är självinstruerande, det vill säga har få språkliga instruktioner och inbjuder barnet till att rita sig själv och andra – exempelvis familjemedlemmar, kamrater och skolpersonal samt händelser och situationer. Dessutom erbjuder appen möjligheter att visa känslomässiga reaktioner på sig själv och andra samt hur barnet kan förmedla vilka personer som kan bidra med kunskaper om barnet utifrån dess perspektiv och på så sätt föreslå vilka socialsekreteraren ska samtala med för att få ökad kunskap om barnets situation.

Den dokumentationstext som studerats återfinns inom den strukturerade BBIC-modellen (Barns behov i centrum) som används av Sveriges kommuner med inspiration från England och Wales. Användningen av BBIC-modellen har visat att barns behov och föräldrars förmågor nu skrivs fram tydligare i barnutredningarna om än med ökad administrativ ansträngning för utredarna (Matscheck & Eklundh, 2015). Anpassningen av BBIC:s dokumentationsverktyg har under åren förenklats och förbättrats, inte minst dess bidrag till ökat fokus på barns perspektiv i barnutredningar (Enell, 2009) men kritiserats fortsatt för att vara tidskrävande. I BBIC-dokumentationen skriver utredaren fritt vägledd utifrån underrubriker i dokumentet. Den första sidan av BBIC-dokumentationen innehåller utredarens avslutande bedömning, och de områden som ligger till grund för utredningens förslag till beslut är barns utveckling, familj och miljö samt föräldrarnas förmåga.

Följande empiriska underlag ingår i analysen:

Data A består av en total population (117) avslutade utredningar från åren 2018–2019 för barn 2–12 år (se tabell 1).

Tabell 1. Data A: Barns delaktighet, orsak till oro och accepterade insatser i avslutade barnutredningar i en liten svensk kommun under två år för barn i åldern 2–11 år.

Avslutade barnutredningar 2018–2019. Totalt antal 117 (72 pojkar och 45 flickor)				
Barns delaktighet	Samtal med socialtjänsten	Deltog ej i samtal med socialtjänsten	Observation hemmet	Barnahus samtal
	74	19*	17	7
Orsak till oro	Våld/hedersrelaterat	Omsorgsbrist	Förälders missbruk	Sexuella övergrepp
	81/4	18	11	3
Insatser	Föräldrar tackar nej till insatser	Öppenvård till föräldrar	Öppenvård till barn	Placering barn
	55	42	8	6

*Barnen saknade tillräcklig språkförmåga eller valde själva att inte delta, dock finns fungerande kontakter med andra professioner som även har bedömt barnens situation.

Data B består av ett mindre antal (13) avslutade utredningar där ett digitalt verktyg har använts i utredningsprocessen 2020–2022 (se tabell 2).

Tabell 2. Data B: Barns delaktighet, orsak till oro samt accepterade och nekade insatser i avslutade barnutredningar med det digitala verktyget för barn i åldern 4–12 år.

Avslutade barnutredningar 2020–2022. Totalt antal 13 (9 pojkar och 4 flickor)				
Barns delaktighet	Samtal med socialtjänsten	Deltog ej i samtal med socialtjänsten	Observation hemmet	Barnahus samtal
	13	0	0	0
Orsak till oro	Våld	Omsorgsbrist	Förälders missbruk	Normbrytande beteende
	8	3	1	1
Insatser	Öppenvård till föräldrar	Föräldrar tackar nej till insatser	Öppenvård till barn*	Placering barn
	5	3	1	2

*Två barn har pågående insatser med skolan respektive BUP.

Kommunen där data insamlats har cirka 9 000 invånare och är placerad i södra Sverige. Barnutredarna i kommunen är en relativt liten grupp. Fem av sex barnutredare som använt appen under 2020–2022 har också varit verksamma under 2018–2019, vilket innebär att i princip alla utredare utom en har bidragit till dokumentation i data A och data B.

Analys av data

Data A, avslutade barnutredningar där appen inte använts, har lästs och sorterats i tabellform efter barns delaktighet, det vill säga i vilken mån barnen kommer till tals i utredningarna och orsaken till orosanmälan. Läsning gäller enbart BBIC-dokumentationen i de avslutade utredningarna och i dem har fokus för analysen varit att urskilja hur barnens perspektiv tydliggörs och hur de positioneras i utredningstexten. Utredningar där barnens perspektiv skrivits fram i texten, exempelvis att de citeras i utredningstexten, förekommer sällan även om samtal gjorts med barnen. Däremot beskrivs återkommande i utredningstexterna barns bästa, vilja och trygghet, oavsett huruvida barn kommer till tals (Silverman, 2006). Utdrag från dokumentationstexten (BBIC) där barns perspektiv framträtt genom referens till deras röster har kopierats och sparats för att i ett senare skede jämföras med utredningstexterna där applikationen har använts. Framställningen av empiriska exempel utifrån data A i resultatet utgår från det karaktäristiska i både vad som tas upp i orosanmälningar och hur dokumentationen skrivs fram när det gäller barns perspektiv. Sökningen efter karaktäristiska beskrivningar i BBIC-dokumentationen innebar en språknära analys, där materialet kunde sorteras in i vilka ordval, meningsfraser, teoretiska begrepp, hänvisningar/citeringar som används och vad de åstadkommer i utredarnas argumentation kring förslag till beslut.

Data B, utredningsdokumentation i vilken den digitala applikationen har använts, har lästs och sorterats utifrån samma premisser som gjordes med data A – hur dokumentationen skrivs fram, barns talutrymme och hur barnet positioneras i utredningstexten (Silverman, 2006). När det gäller data B har barnutredarna inte blivit tillsagda hur de ska dokumentera de utredningar som gjorts med den digitala applikationen, utan har endast fått information att de inte ska tänka annorlunda vid dokumentationen. Trots den informationen har flera av barnutredarna skrivit text om hur barnen använt applikationen och om hur den har underlättat för barn att bidra med sina berättelser i samtalen. För att söka svar på huruvida den digitala applikationen kan bidra till att öka barns delaktighet har vi jämfört de olika utredningstexterna (data A och data B).

Etiska överväganden

I de citat som används i resultatdelen har detaljer som kan hänföras till enskilda personer, barn och vuxna ändrats för att säkerställa personernas integritet. Namnen som används är fingerade och relativt könsneutrala för att undvika igenkänning av de barn som utredningstexten gäller. De barn och föräldrar som deltagit i utredningar där den digitala applikationen använts har blivit informerade om forskningsprojektets syfte: ökad delaktighet för barn i socialtjänstens utredningar samt att forskningsdeltagande är frivilligt och att det kan avslutas utan att det berör familjens fortsatta kontakt med socialtjänsten. Samtyckesblanketter har undertecknats av föräldrarna och barnen har tillfrågats muntligen av utredaren. Forskningsprojektet har tillstånd från forskningsetisk kommitté. I presentationen av data B där applikationen använts har utredarens avslutande bedömning ibland lämnats därhän, för att säkra att barnet och familjen inte skulle kunna identifieras eftersom barnen beskriver detaljer som skulle kunna kännas igen om för mycket information ges.

Teoretiska utgångspunkter

För att urskilja barns delaktighet och hur barnet positioneras i utredarnas dokumentation utgår artikeln från positioneringsteori och retorisk analys. Positioneringsteorin har utvecklats inom det narrativa och diskursiva fältet för att studera identitetsskapande i interaktion (Bamberg, 1997; Davies & Harré, 1990; Georgakopoulou, 2006). Diskurser och deras medföljande berättelser öppnar upp för möjliga identiteter att tillskriva sig själv och andra. Diskurser sätter också upp villkor för hur vi kan tala om fenomen, likaså vad som villkorar berättelser, vem som har rätt att uttrycka sin berättelse och vad vi tillskriver andra individer för identitet och egenskaper (Börjesson & Palmblad, 2008). I kontexten av barnutredningar betraktas här utredarnas texter som korta skriftliga berättelser kring barn och deras familjeförhållanden. Likväl som utredarna behöver förhålla sig till genren att producera en myndighetstext. Den definition av berättelse som studien utgår från är att den innehåller minst två karaktärer, hur karaktärerna relaterar till varandra och vilken intrig relationen kan ge upphov till (Bamberg, 2004). Bilderna, som skapas i det digitala verktyget av barnen, förstärker berättelsen om dem och den situation som barnen förmedlar i interaktion till socialsekreteraren (jfr Blomberg m.fl., 2022; Pink, 2007).

Artikeln använder delar av Bambergs (1997) olika analyssteg (utan hierarkisk ordning):

- Positionering inom berättelsen (som socialarbetarna skriver fram den i utredningstexten): Hur är karaktärer positionerade i relation till varandra i berättelsen?
- Positionering i berättarkontexten (sammanhanget för utredningstexten): Vad åstadkoms och förmedlas av utredarna?

Möjliga identiteter eller positioner för barn att inta eller tillskrivas är avhängigt de diskurser om barn och unga som kontinuerligt reproduceras i olika sammanhang. Positionering sker i förhandling i interaktioner mellan barn och vuxna. I tidigare studier kring barn som har upplevt våld positioneras barn som oskuldsfulla och underordnade i relation till den vuxna förövaren samtidigt som de är beroende av den vuxna (Andersson & Carter, 2014). Det finns svårigheter för barn att göra motstånd mot positioner som de tillskrivs (Sundhall, 2012). Likaså skapas svårigheter för barn att göra sina röster hörda när de positioneras som inkompetenta eller problematiska när de vägrar delta i behandlingar (Iversen, 2013). I en annan studie visar resultatet på vikten av att positionera barn som både offer och aktör för att säkerställa stöd och skydd samt att deras rättigheter och behov blir tillgodosedda (Åkerlund, 2017). Det är således centralt att barnutredaren ger utrymme för barn att få uttrycka sig via sina berättelser, bilder och beskrivningar samt att få möjlighet att positionera sig i relation till vårdnadshavare och andra vuxna i barnutredningar, inte minst då det gäller våldsutsatthet.

När man skriver utredningstexter används emellanåt agentstrykning, vilket skapar en otydlighet kring vem som bär ansvaret för bedömningen av det insamlade materialet (Ström, 2017). Retoriskt sett handlar genretexten i myndighetsutövning om att bedömningarna behöver framstå som fakta och neutrala – att det bygger på en objektiv verklighet om hur saker och ting förhåller sig (Potter, 1996). Användningen av fraser som ”utredningen visar att”, ”bedömningen är att” är retoriska resurser när man konstruerar fakta, vilka kan vara svåra att ifrågasätta. Ytterligare retoriska resurser som förstärker och legitimerar en bedömning är att väva in trovärdiga personer som *experter* eller *vittnen* i utredningstexten (Potter, 1996). Att nyttja *detaljer* och *citeringar* av barns och/eller andra vuxnas berättande skapar en autenticitet samt unikhet och är ett annat sätt att konstruera fakta (Potter, 1996). I analysen av dokumentationstexten är det centralt att också se vilka retoriska resurser som används för att innehållet ska uppfattas som en myndighetstext och legitimera förslag till beslut.

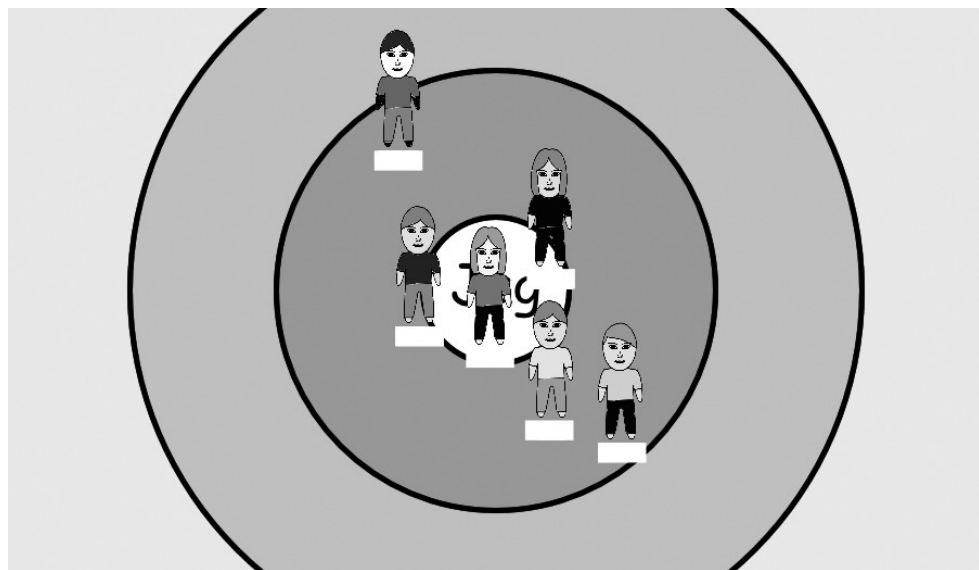
Resultat

Professionellas arbete med applikationen i barnutredningar

I de utredningar där appen (datamaterial B, 2020–2022) använts nämns det i utredningstexten att barnen ingår i forskningsprojektet, och ibland beskriver utredaren hur de har arbetat med appen. De utredningar där den digitala applikationen har använts liknar naturligtvis tidigare barnutredningar när det gäller att undersöka vårdnadshavares föräldraförmågor samt barnets risk och skyddsfaktorer för att utifrån en sådan bedömning säkra barnets psykosociala utveckling och tillgodose en tillräckligt trygg uppväxt med en fungerande skolgång. I de nyare utredningarna där appen använts finns nu i flera av dem utförliga beskrivningar som innefattar barns berättelser. I resultatavsnittet visas först exempel från utredningar där den digitala applikationen använts, data B.

Göra och placera personer i relationskartan – Tims illustrationer

I sin utredningstext beskriver barnutredaren att hon inleder samtalet med att introducera appen i vilken Tim 5 år får rita sig själv och de personer hen tycker är viktiga. Därefter får Tim själv på egen hand placera in personerna i appens relationskarta som består av runda fält (se figur 1).



Figur 1. Relationskarta med egna personer från den digitala applikationen.

Var Tim själv placerar sig i förhållande till förskolelärare, föräldrar och syskon ger information om hans situation och perspektiv. För Tim blev arbetet med appen en uppvärmning och en brygga till att berätta om sina svåra upplevelser i hemmet. Det var en berättelse som blev avgörande för utredningens innehåll och bedömning enligt utredningstexten:

Under samtalet arbetar Tim från start i appen. Tim gör en relationskarta med appen och sätter en förskolelärare närmast sig och på andra sidan ett syskon. Därefter kommer mamma och så lite längre bort de mindre syskonen. Tim placerar pappan på ett annat ställe och längre bort på kartan. Tim börjar därefter berätta vad han sett hemma. (Utredningstext, Tim 5 år)

Utredaren positionerar Tim som aktiv och villig att prata om sin familj med stöd av appen. Barnet ges agens i samtalet och får möjlighet att illustrera situation och position. Genom aktiv handling ges utrymme för självreflektion och berättandet av det som är svårt blir möjligt. De personer som är en del av Tims berättelse i den givna situationen är förskoleläraren och ett syskon som står honom närmast, därefter mamman och de andra syskonen. Det blir tydligt hur Tim tar avstånd från pappan i och med att pappan positioneras som en vuxen som han inte vill ha nära. Under delar av bedömningen i utredningstexten står följande:

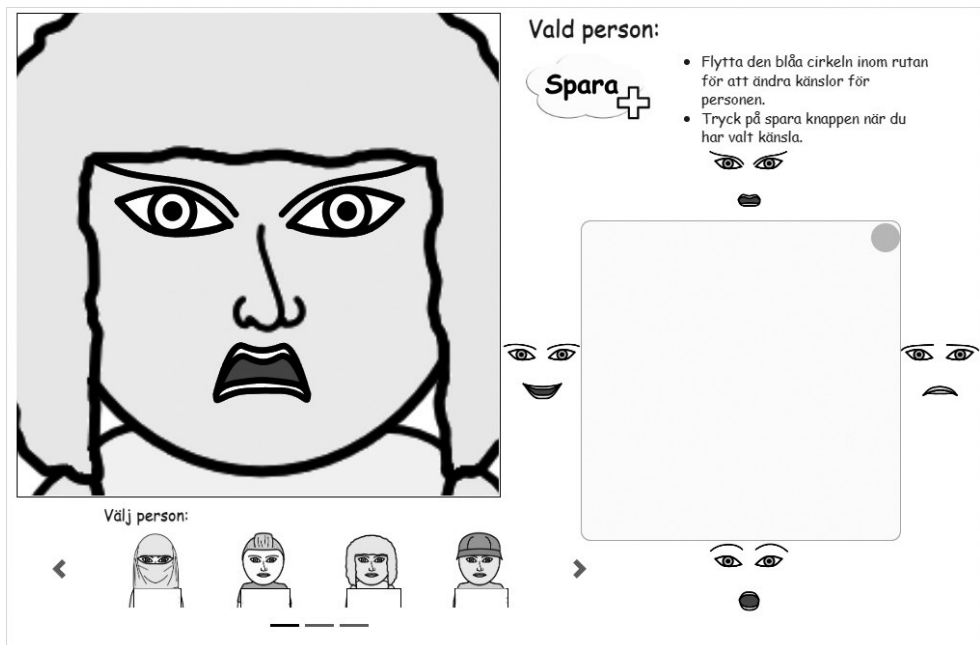
Tim har fått komma till tals i utredningen och uttrycker att mamman älskar barnen men deras pappa älskar inte mamma och han slår småsyskonen. Utifrån att Tim är ung (5 år) så bygger utredningen också på tidigare kännedom om familjen samt skolan och BVC-bedömningar samt samtal med föräldrarna. När det gäller Tims utveckling ses riskerna som främst våld i hemmet. Tim har annars en positiv utveckling. Det finns oroande riskfaktorer men även skyddsfaktorer som kan verka positivt på Tims utveckling om han får växa upp i en trygg miljö utan våld. I samtal med Tim placerar han en lärare och sitt äldre syskon nära sig på relationskartan, sedan kommer mamma. Pappa har Tim satt enskilt och en bit bort från honom. Även de yngsta syskonen är på samma avstånd som pappan men de är i samma område som Tim och de andra. Pappa står ensam. Det är annars vanligt att föräldrarna ligger nära barnet. (Utredarens bedömning).

I bedömningen visas Tims delaktighet när delar av hans berättelse finns med som: "uttrycker att mamman älskar barnen men deras pappa älskar inte mamma och han slår småsyskonen". Den formuleringen positionerar Tim som ett vittne till våld i hemmet men älskad av en förälder. I utredningstexten används även teoretiska begrepp som "riskfaktorer" och "skyddsfaktorer" för att i princip förmedla samma

budskap som Tim, men blir ett sätt här att luta sig mot den objektiva genren att skriva en myndighetstext (jfr Ström, 2017). Det finns en pendling till Tims berättelse igen när utredaren detaljrikt använder resultatet av bilden från relationskartan i appen som ett "bevis" i den argumentering utredaren ger i sin bedömning. Därefter nyttjar utredaren en mer objektiv formulering, "annars vanligt att föräldrarna ligger nära barnet", för att visa vad som är normen – som blir ett sätt att förstärka Tims perspektiv i bedömningen.

Visa sina och andras känsloreaktioner – Sam delger sina upplevelser

Förutom att använda relationskartan kan barnen uttrycka sina eller andras känslor utan ord i den delen av appen som handlar om känslor. Barn kan i appen skapa personer, sig själv, sina föräldrar eller andra och via känslofunktionen visa hur de reagerar känslomässigt genom att röra en blå punkt som ändrar personens känslouttryck (figur 2).



Figur 2. Känslofunktionen: att visa känslor utan ord.

Nedan följer ett exempel på dokumentationstext som visar hur berättelser kan uppstå naturligt när barn använder känslofunktionen. Sam, 7 år, berättar om hur hen reagerar på sina föräldrars sätt att vara och vad som vore en behövlig förändring i familjen:

Sam berättar att hemma hos mamma hjälper hen till, om mamma säger till. Pappa säger inte till att hen ska göra något. Om Sam hjälper till handlar det om att hen tar bort sin tallrik och leksaker. Hemma hos mamma spelar Sam på mobilen, tv:n och tittar på tv. På helger kan Sam vara ute och leka med vänner och med mamma. De leker med radiostyrda bil/bilar. Mamma säger till om hen gör något fel. Då lär sig Sam rätt och fel. Sam får skapa sina föräldrar och relationskarta på appen. Sam ritar sin mamma och gör känsla arg på henne. Sam berättar att när hen inte gör som mamma säger blir hon arg och skriker. Då brukar Sam springa iväg och gå till sitt rum om hon ber hen göra det. "Det känns inte jättebra." Hos pappa kan de gå ut och leka i snön. Sam mår bra hela tiden hos pappa och vill inte ändra på något mer där. Pappa skojar och säger att Sam kanske önskar få mat i rätt tid. Pappa säger inte till om Sam gör något fel. Sam skapar känslan arg även på sin pappa på appen. Pappan är arg på mamma för att inte mamma lyssnar på pappa. Sam säger att om hen fick ändra på något hade Sam önskat att mamma skulle sluta skrika. (Utredningstext, Sam 7 år)

I texten positioneras Sam som aktiv och självreflekterande kring olika situationer och sina samt andras känslor. Mamman positioneras i relation till Sam som kravstäl-lande, lekkamrat, skrikande och arg, medan pappan positioneras som lekkamrat och skojfrisk som inte tillrättavisar Sam. Genom känslofunktionen kan Sam visa vad som känns bra hos föräldrarna och vad som behöver förändras. Utredningstexten visar också på detaljer utifrån Sams berättelse, som "leka med radiostyrda bilar", "springa iväg till sitt rum", vilket dels skapar en autenticitet och förmedlar en målände bild av hens vardag (jfr Potter, 1996), dels visar hur utredaren genom tillämpningen av appen kan få fram barnets perspektiv.

I utredarens motivering till beslut går det att läsa följande:

Insats i form av öppenvårdens familjebehandlare påbörjade under utredningsti- den, då mamma ansökt om stöd i sin föräldraroll i form av hur hon skulle hantera sin ilska i förhållande till Sam. Bedömningen är att behovet av insatsen öppenvård "Tryggare barn" fortfarande behövs. (Utredarens bedömning)

Bedömningen är skriven i den objektiva genren som skapar tyngd till förslaget om insats som utgår från barnets perspektiv. Det är tydligt att Sams berättelse och röst blir hörd i utredningen eftersom en förändring påbörjades redan under utredningsti- den. I utredningstexten positioneras mamman som hjälpsökande och medveten om att hon behöver stöd som förälder.

Skapa platser – Tintin sorterar

Det finns en ritfunktion i appen där händelser och situationer kan illustreras fritt. Det är något som Tintin utnyttjade och som fick hen att kunna sortera och skilja ut delar i sina svårigheter. Återkommande i socialtjänstens barnutredningar är att utredningarna ofta handlar om föräldrars samarbetssvårigheter som kan visa sig i barnens beteenden. Men det är inte ovanligt att föräldrar ber socialtjänsten om hjälp för barns utagerande beteenden i syfte att dessa inte ska utvecklas ytterligare och leda till ett mer befast normbrytande beteende. I Tintins (10 år) utredning är det skolan som anmält oro, men föräldrar vill sina barns bästa och tar ofta chansen att få stöd och hjälp. I utredningstexten beskrivs hur Tintin enligt egen utsago (förmedlad via utredningstexten) fick hjälp att sortera sina upplevelser med hjälp av de bilder hen framställde i appen:

För Tintin är familjen viktig. Tintin har också kamrater sedan hen var liten och ingår i ett mindre gäng. De brukar umgås i skolan och spela fotboll ihop. När vi pratar om sociala relationer använder vi också appen. En app där Tintin skapar figurer som föreställer familjen och sätter dem i en relationskarta. Med finns mamma och syskon. Sedan finns hens mammas sambo med som Tintins pappa. De är alla lika viktiga för Tintin. Tintin ritar också en [plats] karta över lägenheten. Hen delar sovrum med sina syskon. Tintin tycker att appen hjälper hen att berätta. Den hjälpte Tintin att förklara utan att allt blev tillsammans. Tintin kunde då sortera det bättre med hjälp av bilderna. (Utredningstext, Tintin 10 år)

Med stöd av appen tydliggörs barnets perspektiv och i ovanstående utredningstext positioneras Tintin som social och aktiv. Hen förmedlar vilka som ingår familjen och hur viktiga de är. Illustrationen av plats får betydelse för hur Tintin kan berätta om sin verklighet och skapa en förståelse för hens situation till utredaren. Utifrån Tintins berättelse gör utredaren följande förslag till bedömning:

Socialtjänstens bedömning är att Tintin kan behöva stöd i sin utveckling för att stärka upp Tintins styrkor och att bemöta riskbeteendet gällande tankar kring våld med mera. Det finns även goda chanser att Tintin kommer att utvecklas bra då hen har många styrkor att bygga på. Risk: Att Tintin löser problemen själv utan stöd från vuxenvärlden. Behov: Tintin har fortfarande behov av stöd och skydd från vuxenvärlden. Mottaglighet: Det är lätt att få en god relation till Tintin. Hen är också medveten om sitt liv och vill få ett bra liv som vuxen. (Utredarens bedömning, Tintin 10 år)

Utredaren använder genren myndighetstext, som markeras i starten med "Socialtjänstens bedömning" och användningen av teoretiska begrepp som "riskbe-

teende”. Samtidigt som den objektiva genren bibehålls i utredningstexten finns en närhet till Tintins berättelse i bedömningen. Tintins agens synliggörs i utredningstexten under rubrikerna ”Risk”, ”Behov” och ”Mottaglighet”, som positionerar hen som problemlösare, omsorgsbehövande, social och reflekterande.

Professionellas arbete med barnutredningar utan digital applikation

I de avslutade utredningarna (data A, 2018–2019) som granskats kommer barn till tals om de har språkförmåga och om de vill delta. Den vanligaste orsaken till oro som föranleder utredningen är om barn har bevittnat våld eller utsatts för våld (81 av 117, se tabell 1). Men våld förekommer sällan ensamt, det vill säga att tillsammans med våldet finns ofta vårdnadstvister, psykisk ohälsa och arbetslöshet samt svag social förankring och brister i familjens nätverk.

Hänsyn till barnets bästa – Loves vilja

För Love, 8 år, är det annorlunda, avseende om barn har det bäst hos föräldrarna, och hens vilja tydliggörs i utredningstextens bedömning enligt följande:

Utredningen visar att Love mår bra fysiskt och psykiskt och hen utvecklas väl. Det fungerar bra i skolan och hen har fått kompisar. Loves boende fungerar bra och hen uppfattas som välmående, trygg och har knutit an till fosterföräldrarna enligt undertecknad och referenser. Loves relation till familjens barn fungerar bra. Love vill bo hos fosterföräldrarna. God man är av uppfattningen att det är barnets bästa att bo stadigvarande hos fosterföräldrarna. Även rektor ger fosterföräldrarna goda rekommendationer att de är en bra familj för Love att fortsatt bo hos. Bedömningen är att Loves omsorgsbehov, och för att hen ska fortsätta med en god psykosocial utveckling, bäst tillgodoses i form av en stadigvarande placering hos fosterföräldrarna. (Utredarens bedömning, Love 8 år)

I utredningstexten, som är objektivt skriven, blir Loves agentskap något nedtonad. Love framträder dock mer eller mindre som en passiv aktör, eftersom det inte finns samma närhet till barnets berättelser som i utredningstexter som har haft stöd av appen. Love positioneras i berättelsen som välmående fysiskt och psykiskt i relation till fosterfamiljen och dess barn. Det framgår att barnet har kommit till tals genom formuleringen ”Love vill bo hos fosterföräldrarna”. Den vanligt förekommande frasen ”barnets bästa” återkommer även i denna utredningstext vilket är ett sätt att argumentera för bedömningen. Det som förstärker och legitimerar barnets bästa i utredningstexten är en god man och skolans rektor som vittnar om fosterföräldrarnas goda rekommendationer (jfr Potter, 1996).

Barns trygghet – Teds skyddsfaktorer

I en utredning som gäller Ted 10 år finns en oro för att hen upplevt våld hemma och dessutom är Ted inblandad i våld och bråk i skolan. I utredningens bedömning lyfter utredaren fram Teds perspektiv på sin situation både hemma och i skolan:

Både Ted själv liksom mamman och pappan har framfört i samtal att de har en fungerande familjesituation. Ted har uttryckt i samtal att hen känner sig trygg hemma och att alla i familjen bryr sig om varandra. Ted har även uttryckt att mamma är hens största trygghet och som Ted vänder sig till vid behov. Det som framkommit i utredningen är att det finns flera risker när det handlar om skolsituationen. Dessa risker handlar framförallt om de bråk och konflikter som Ted hamnar i med andra elever i skolan. Ted själv har uttryckt att hen känner sig orättvist behandlad i skolan och att hen blir tillsagd för saker som andra barn egentligen har gjort. [...] Ted har en nära och trygg relation till båda sina föräldrar och syskon och hen får sina behov tillgodosedda i hemmiljön. Även fast Teds skolsituation delvis är ansträngd har hen ändå en anknytning till skolan, Ted har hög närvaro och bedöms kunna nå upp till målen. Då det finns flertalet skyddsfaktorer och enstaka riskfaktorer, som inte är omfattande, bedöms risken vara låg att Ted far illa i nuvarande situation. (Utredarens bedömning, Ted 10 år).

Utredningstexten visar vilka som har fått komma till tals i ärendet: barnet själv och föräldrarna. Trots att texten är skriven i den objektiva genren, i likhet med föregående text, blir frasen "Ted har själv uttryckt att" ett sätt att inkludera hens delaktighet och perspektiv. Med andra ord, Ted tillskrivs en grad av agens. Ted positioneras som trygg hemma och otrygg och missförstådd i skolan. I utredningstexten blir talet om plats här av betydelse för vilka insatser som behövs. Plats kopplad till frekvensen av risker och skyddsfaktorer i Teds situation blir avgörande i argumentationen för det föreslagna beslutet att inga fortsatta insatser behövs.

Rätt till en uppväxt utan våld – Puck berättar

I ett annat exempel inleds ärendet med en orosanmälan från förskolan om att Pucks (6 år) föräldrar använder våld i uppfostran. I anmälan framgår det att Puck har uttryckt att mamma slår hen på kroppen och pappa nyper i halsen. Följande dokumentation görs:

Under samtal med förskolan har Puck berättat samma sak vid två tillfällen. Under utredningen har Puck uttryckt för socialsekreterare att pappa slår och visade på socialsekreterarens händer hur pappa gör. Det har framkommit att pappa och mamma har varit hjälpsökande tidigare och tagit hjälp av tips och råd de fått av

barnpsykolog och förskolepersonal i hur de kan göra med Puck. Mamma och pappa har rutiner och strategier hemma och har arbetat för att begränsa Pucks spelande. [Hen] tycker om att spela Minecraft på paddan. Det har varit mycket konflikter kring spelandet. Observationerna av Puck under samtalet med hen har visat ett pratglatt och livligt barn som har svårt att sitta still under samtalet. Observationer under samspelet mellan Puck, mamma och pappa visade att de svarade på ett lugnt sätt när Puck frågade något. (Utredningstext, Puck 6 år)

Det är förskolan som först får komma till tals för att vittna i ärendet. Skrivet i samma objektiva genre med ett utifrånperspektiv positioneras barnet både som offer och aktiv, i och med att hen berättar att pappa slår och fysiskt visar hur samt observationen av hen som pratglad och livlig. Det i sig visar att Puck har blivit lyssnad på och hens röst finns med. Föräldrarna positioneras som hjälpsökande och ansvarstagande genom att be om hjälp och sätta upp rutiner och strategier för att komma till rätta med konflikter. I utredningstexten saknas talet om risker och skyddsfaktorer. I stället används positioneringen av föräldrarna som hjälpsökande och ansvarstagande och Puck som livligt barn, som en del av att legitimera utredarens bedömning eftersom ärendet kom att avslutas med föräldrastöd i form av familjebehandling.

Diskussion

Studiens fokus på delaktighet handlar om att barn ska komma till tals och att hänsyn ska tas till deras berättelser så att de blir en central del av de professionellas bedömningar (Larsson & Hultman, 2019). Delvis kan studien urskilja att barns delaktighet finns i utredningar när det gäller att komma till tals, men det är mer otydligt hur deras berättelser blir en del av de professionellas bedömningar. Hittills visar resultatet, om dock i få utredningar, att det digitala verktyget kan fungera som hjälpmedel när det gäller att öka barns agens och delaktighet i barnutredningar. Det finns en objektiv genre för att skriva en myndighetstext för att den ska vara legitim och trovärdig i socialarbetarnas myndighetsutövning (jfr Ström, 2017). Det innebär att diskurser kring myndighetsutövning och vad som förväntas av de professionella villkorar hur socialtjänstens utredare kan skriva fram barns delaktighet som en del i utredningstext och bedömning. Flera av de avhandlingar som analyserar barns delaktighet i socialtjänstens utredningar använder ett diskursanalytiskt perspektiv: Ponnert (2007), som studerat tvångsplaceringar utanför hemmet i LVU-utredningar, Eriksson och Näsman (2009), Sundhall (2012) och Knezevic (2020), som från familjesekreterares utredningar analyserar barns möjligheter att komma till tals i vårdnadskonflikter. Gemensamt för dessa avhandlingar är att de innehåller kritik mot praktiken: hur normativa (generella) diskurser om barns behov används snarare än specifika beskriv-

ningar av barns behov. Likaså visar Enell (2009), som analyserat barnutredningar före och efter BBIC, att barns generella behov i större utsträckning skrivs fram som fakta i utredningar än barns egna perspektiv. Det blir för socialarbetarna en balansgång mellan att pendla mellan genretext, det vill säga generella beskrivningar, så kallad myndighetstext, och specifika beskrivningar, så att utredningen framstår som neutral och faktabaserad (Ström, 2017). När barns delaktighet skrivs fram via detaljer och närhet till deras berättelser och med hjälp av citat från barnen riskerar utredaren sin objektivitet utifrån normativa värderingar om hur en myndighetstext brukar se ut. Emellertid är att använda detaljer och citeringar snarare retoriska resurser som konstruerar objektivitet byggd på autenticitet och unikheter (Potter, 1996). Vår studie har identifierat två sätt att hantera bevisföring och att relatera till objektivitet i utredningstexter. Den ena handlar om att skriva myndighetstext där utredaren nyttjar teori och forskningsbaserade begrepp som risk- och skyddsfaktorer kopplat till barnets situation i relation till befintlig kunskap. Den andra delen av bevisföringen handlar om att beskriva barnets perspektiv utifrån detaljerade levda erfarenheter som visar på autenticitet och äkthet, det vill säga som visar att utredaren tagit del av barnets "livsvärld" (Bing & Abrahamsson, 2011). Utredaren kan då skriva fram sin bevisföring med hjälp av detaljer som har framkommit i barnsamtal som "evidens" för att legitimera förslag till beslut (se Tim). När man använder det digitala verktyget kan barns perspektiv bli mer framträdande i utredningarna genom att mer detaljer som ligger nära barns eget berättande används som argument i utredningstexterna. Det som åstadkoms i dessa två olika sätt att skriva fram myndighetstext är hur socialarbetarna legitimerar sina bedömningar samtidigt som barnen till viss del görs delaktiga.

I utredningstexter, där det digitala verktyget inte har nyttjats, visas att barnen har fått komma till tals men har lägre grad av agens. Det är vagare formuleringar som "vill bo hos" eller "har uttryckt att" som gör det svårare att identifiera barns delaktighet. I dessa texter legitimeras förslag till beslut med talet om "barns bästa" och "risk- och skyddsfaktorer" och att väva in vittnen som retorisk resurs. När man jämför barnutredningar med eller utan användning av det digitala verktyget har dock utredningarnas bedömningar liknande innehåll. Det vill säga vad som produceras i dokumentationerna, men hur det produceras kan skilja sig åt (jfr Silverman, 2006). Exempelvis används plats som retorisk resurs i utredningarna på olika sätt. I samtal med stöd av appen kunde barnet rita av lägenheten som möjliggjorde en sortering av konflikter och en förståelse för sin situation (se Tintin). Utan appen som stöd i samtalet skildrades platser som hemmet och skolan i relation till frekvensen av risk- och skyddsfaktorer för barnet (se Ted). Huruvida användningen av det digitala verktyget direkt har påverkat utredningens bedömning är svårt att avgöra och är inte heller syftet med vår studie.

Konsekvenser av utredningstexter som är skrivna i en objektiv genre med ett uti-

frånperspektiv och saknar agens är att det skapar otydlighet kring vem som bedömer och vad bedömningen innehåller (Ström, 2017). I den objektiva genren av utredningstexter framkommer olika grader av barns delaktighet och de mer utvecklade stegen för delaktighet uppnås mer sällan, som att kunna påverka och vara delaktiga i beslut tillsammans med vuxna (Hart, 1992; Shier, 2001). De vaga formuleringarna av barns bidrag i utredningstexter som visas ovan illustrerar den svårighet som finns när det gäller att väga barns delaktighet mot barns bästa och föräldrars rätt (Larsson & Hultman, 2019).

I de utredningstexter som har använt det digitala verktyget positioneras barn som aktivt, socialt, självreflekterande, problemlösare, omsorgsbehövande och vittne. Att använda appen ser ut att ha underlättat för barnet och utredaren att tydliggöra barnets röst och delaktighet i såväl själva samtalet som i dokumentationen. Centralt när det gäller dokumentation med eller utan det digitala verktyget är hur barn positioneras och framträder i texterna, vilket möjliggör dem som aktiva, sårbara, reflekterande, ovilliga och/eller det motsatta, lätta att tycka om med social förmåga. Tidigare forskning understryker vikten av att positionera barn som både offer och aktör för att säkerställa stöd och tillgodose barns behov och rättigheter (Åkerlund, 2017), vilket utredarna till viss del söker uppnå i utredningstexter och bedömningar.

Den skriftliga dokumentationen i utredningarna förväntas garantera att ett kvalitativt utredningsarbete har gjorts, men kravet på utförlig dokumentation har bidragit till att en mindre del av utredningsarbetet används till att ha samtal med dem som berörs. Tidigare utredningar (Data A, 2018–2019) visar att barnsamtal görs i barnutredningarna om barnen har språklig förmåga och vill delta, i annat fall observeras barnen vid hembesök. Det är dock ett stort antal barn som riskerar att vara utsatta för våld och växa upp under otrygga förhållanden (se tabell 1, metodavsnittet). Den stora mängden barnutredningar som socialtjänsten hanterar innehåller ofta en kombination av negativa omständigheter som barn tvingas leva under, som våld, missbruk och föräldrars samarbetssvårigheter/vårdnadstvister. Att barn används som brickor i vuxnas separationer är tyvärr inget nytt fenomen och heller inte specifikt för Sverige (Trocmé & Bala, 2005). Skolans orosanmälningar om barn som ser ut att fara illa i hemmet är även de återkommande garantier för att skydda barn som har det svårt. Ytterligare ett fenomen som återkommer är då en förälder söker orsaker och förklaringar till sin egen svåra situation i barnets beteende eller att de söker hjälp för sitt barns svårigheter och önskar en diagnos som förklarar barnets beteende (Heimer m.fl., 2018).

Digitala verktyg är del av barns liv, förvisso kan papper och penna, färdiga bilder eller kanske dockor användas för att få liknande information från barn, men det är ofrånkomligt att det digitala är mer tilltalande. Barn är ofta mer kunniga än vuxna när det gäller digitala verktyg, vilket gör att de känner sig duktiga och kan då minska mak-

tasymmetrin i samtalen med barnutredaren (Blomberg m.fl., 2022; Östlund m.fl., 2023).

Avslutningsvis, det återstår mer utvecklingsarbete inom socialtjänsten för att uppnå barns lagstadgade delaktighet enligt barnkonventionen. Resultatet i studien ger en inblick i hur ett forskningsprojekt, som har utvecklat ett digitalt verktyg utifrån barnutredarnas innovationsidé, har tagit små steg i ett sådant utvecklingsarbete. Barn som har använt det digitala verktyget ser ut att ha mer inflytande i vad samtalen handlar om, och det finns fler beskrivningar av barnperspektivet i de nyare utredningarna (Data B). Det resultat som framkommit i studien visar viss evidens när det gäller barns möjligheter till utökad delaktighet, trots få antal utredningstexter. Det behövs fler studier av hur dokumentation av barnutredningar genomförs, gärna där olika kreativa metoder tillämpas för att nå målet med ökad delaktighet i situationer när samhället träder in i barns liv.

Finansiering och författarnas tack

Forskargruppen och Mälardalens universitet vill tacka Socialtjänstens barnutredargrupp samt tidigare och nuvarande chefer för möjligheten att utveckla innovationsidén om ett digitalt verktyg för att öka barns delaktighet i barnutredningar. Ytterligare tack riktas till Forte, utan ert forskningsstöd hade projektet varit omöjligt att genomföra.

Referenser

- Andersson, K. & Cater, Å. (2014) Det våldsbevittnade barnets ontologi. *Tidskrift för genusvetenskap*, 35(2/3): 83–103.
- Bamberg, M. (1997) Positioning between structure and performance. *Journal of Narrative and Life History*, 7: 335–342.
- Bamberg, M. (2004) Form and functions of "slut bashing" in male identity constructions in 15-year-olds. *Human Development*, 47(6): 331–353.
- Bing, V. & Abrahamsson, A. (2011) Vem annars ska göra det vi gör: om socialt arbete på familjecentral. *Socialmedicinsk tidskrift*, 88(2): 144–154.
- Blomberg, H., Östlund, G., Lindstedt, P.R. & Cürüklü, B. (2022) Children helping to co-construct a digital tool that is designed to increase children's participation in child welfare investigations in Sweden. *Qualitative Social Work*, 21(2): 367–392. <https://doi.org/10.1177/1473325021990864>
- Börjesson, M. & Palmlad, E. (red). (2008) *Strultjejer, arbetsökande och samarbetsvilliga: kategoriseringar och samhällsmoral i socialt arbete*. Malmö: Liber.
- Davies, B. & Harré, R. (1990) Positioning: the discursive production of selves. *Journal of the Theory of Social Behavior*, 20: 43–65.
- Denvall, V. & Johansson, K. (2012) Kejsarens nya kläder: implementering av evidensbaserad praktik i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 19(1): 26–45. <http://svt.forsa.nu/Documents/Forsa/Documents/Socialvetenskaplig%20tidskrift/Artiklar/2012/Denvall%20&%20Johansson.pdf>
- Enell, S. (2009) *Barnet i utredningen: en uppföljningsstudie om barns ställning i barnavårdsutredningar genomförda i BBIC*. FoU-rapport 2009:6. Jönköping: IFO Individ och familjeomsorg.
- Eriksson, M. (2023) Enabling children's participation: putting the "good dialogues" model into practice. *Children & Society*, 00: 1–15. <https://doi.org/10.1111/chso.12702>
- Eriksson, M. & Näsman, E. (2009) Utsatta barn i familjerättsprocesser: utredares bemötanden och barns strategier. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 16(1). doi: 10.3384/SVT.2009.16.1.2509.
- Georgakopoulou, A. (2006) Thinking big with small stories in narrative and identity analysis. *Narrative Inquiry*, 16:1, 122–130. John Benjamins Publishing Company.
- Gillingham, P. (2018) Decision-making about the adoption of information technology in social welfare agencies: some key considerations. *European Journal of Social Work*, 21(4): 521–529. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1297773>
- Hall C., Juhila, K., Matarese M. m.fl. (red.) (2014) *Analysing social work communication: discourse in practice*. London: Routledge.
- Hart, R.A. (1992) Barns deltagande: från tokenism till medborgarskap [Children's participation: from tokenism to citizenship]. *Innocenti Essay*, (4), Florens: International Child Development Centre.
- Heimer, M., Näsman, E. & Palme, J. (2018) Vulnerable children's rights to participation, protection, and provision: the process of defining the problem in Swedish child and family welfare. *Child & Family Social Work*, 23(2): 316–323. <https://doi.org/10.1111/cfs.12424>
- Höjer, S., Hultman, E. & Larsson, M. (2022) What do actors in child protection processes in Sweden know about children's rights to participation and about talking to children? *Nordic Social Work Research*, publicerad online 22 februari. doi:10.1080/2156857X.2022.2041072
- Iversen, C. (2013) Predetermined participation: social workers evaluating children's agency in domestic violence interventions. *Childhood*, 21(2): 274–289.
- Jones, J.M. & Sherr, M.E. (2014) The role of relationships in connecting social work research and evidence-based practice. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 11(1–2): 139–147. <https://doi.org/10.1080/15433714.2013.845028>

- Karlsson, H. (2021) Is discrimination a driving force behind the over-representation of children with an immigrant background in Swedish out-of-home care? A quantitative study from Stockholm City. *European Journal of Social Work*, 24(4): 629–641. <https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1793113>
- Keddell, E. (2023) Recognising the embedded child in child protection: children's participation, inequalities and cultural capital. *Children and Youth Services Review*, 147. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2023.106815>
- Knezevic, Z. (2020) *Child (bio)welfare and beyond: intersecting injustices in childhoods and Swedish child welfare*. Doktorsavhandling 311. Mälardalens universitet.
- Križ, K. & Skivenes, M. (2017) Child welfare workers' perceptions of children's participation: a comparative study of England, Norway and the USA (California). *Child & Family Social Work*, 22: 11–22. doi:10.1111/cfs.12224.
- Larsson, M. & Hultman, E. (2019) Barns rätt till delaktighet vid beslutsprocesser inom den sociala barnvården: vad betyder barnkonventionen och den rättsliga bedömningen för tillämpningen i praktiken? *Barn – forskning om barn og barndom i Norden*, 37(3–4). <https://doi.org/10.5324/barn.v37i3-4.3381>
- Matscheck, D. & Berg Eklundh, L. (2015) Does BBIC make a difference? Structured assessment of child protection and support. *Nordic Social Work Research*, 5(3): 193–211.
- Munro, E. (2020) *Effective child protection*. (3 uppl.). London: Sage publication Ltd. ISBN 978-1-5264-6473-6.
- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G. & Ulmestig, R. (2022) The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25(2): 303–315.
- Pink, S. (2007) *Doing visual ethnography*. London: Sage Publication.
- Ponnert, L. (2023) Mellan rättslig reglering och professionell logik: att hantera orosanmälningar om våld i barnvården. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 30(1): 415–434.
- Potter, J. (1996) *Representing reality: Discourse, rhetoric and social construction*. London: SAGE Publications Ltd.
- Proposition (2020/21:170). *Barn som bevittnar brott*. Justitiedepartementet.
- Shier, H. (2001) Pathways to participation: openings, opportunities and obligations. *Children & Society*, 15(2): 107–117. <https://doi.org/10.1002/chi.617>
- Silverman, D. (2006) *Interpreting qualitative data, methods for analysing talk, text and interaction*. London: Sage publications Ltd.
- Svensk författningssamling (SFS 1996/97:124). *Del 1 ändring i socialtjänstlagen (1980:620)*. Socialdepartementet.
- Svensk författningssamling (SFS 2017/18:186). *Inkorporering av FN:s konvention om barnets rättigheter*. Socialdepartementet.
- Stang, E. (2020) Ethical decision-making in internet research: investigating protest groups against child welfare services on facebook. *Qualitative Social Work: QSW: Research and Practice*, 19(2): 301–317. <https://doi.org/10.1177/1473325018796120>
- Ström, P. (2017) *Utredning inleds: språk, genredrag och ansvar i barnavårdsutredningar*. Linnaeus University Dissertations nr 293/2017. Växjö: Linnaeus University Press.
- Sundhall, J. (2012) *Kan barn tala? En genusvetenskaplig undersökning av ålder i familjerättsliga utredningstexter*. Diss. Göteborg: Institutionen för kulturvetenskaper, Göteborgs universitet.
- Svensson, L. & Larsson, S. (2017) *Digitalisering och socialt arbete: en kunskapsöversikt*. (5 uppl.). LUii reports, 3(5). Lunds universitets internetinstitut (LUii).
- Treagle, S. & Darcy, M. (2008). *Child Welfare and Information and Communication Technology*:

- Today's Challenge, *The British Journal of Social Work*, 38(8): 1481–1498. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcm048>
- Trocme, N. & Bala, N. (2005) False allegations of abuse and neglect when parents separate. *Child Abuse & Neglect*, 29: 1333–1345.
- Woodman, E., Roche, S. & McArthur, M. (2023) Children's participation in child protection: how do practitioners understand children's participation in practice? *Child & Family Social Work*, 28(1): 125–135. <https://doi.org/10.1111/cfs.12947>
- Åkerlund, N. (2017) *Barns relationer i våldets närhet: respons, positioner och möjligheten till barns röst*. Diss i socialt arbete. Linköping: Institutionen för samhälls- och välfärdsstudier, Avdelningen för socialt arbete, Linköpings universitet. Linköping Studies in Arts and Science No. 709. <https://doi.org/10.3384/diss.diva-134907>
- Östlund, G., Rautell Lindstedt, P., Cürüklü, B. & Blomberg, H. (2023). Developing welfare technology to increase children's participation in child welfare assessments: an empirical case in Sweden, *European Journal of Social Work*. doi: 10.1080/13691457.2023.2243053

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 – vetenskapen 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 deltidbrandman 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 litteraturöversikt*. 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

Anna Samén, Marek Perlinski & Katarina Andersson

Äldre vuxnas perspektiv på välfärdsteknikens påverkan inom äldreomsorgen

– individuella förväntningar på självständighet, sociala möten och ensamhet

Older adults' perspective on the effects of welfare technology in eldercare: individual expectations on independence, social meetings and loneliness

Welfare technology (WT) has been identified as a potential solution for challenges within eldercare, with policymakers emphasising its capacity to reduce reliance on care staff. Policy discussions surrounding WT also highlight other anticipated benefits, such as mitigating loneliness, facilitating increased social interaction between caregivers and care recipients, and promoting greater independence for the latter. These expectations are permeated by a techno-optimism. Needing care means being vulnerable, and care builds on relationship and interdependence. How older adults think about WT and its consequences for social aspects of care is important for a successful implementation. The individual perspective is relatively unknown. This study aims to investigate how potential users perceive WT and its consequences for feelings of loneliness, opportunities for social interaction in care settings, and levels of independence. To accomplish this, a questionnaire was administered to approximately 5000 individuals between the ages of 65 and 90 residing in Västerbotten. The findings suggest that the techno-optimism visible at the national level is not widely shared by older adults. A majority expressed skepticism regarding the potential of WT to positively influence social aspects of care, and most of the respondents believe that WT will contribute to increased feelings of loneliness. Furthermore, a majority did not perceive a need for various technologies in eldercare and expressed a preference for care provided by human caregivers rather than technology-based alternatives. These attitudes were not affected by age. The group of 65-year-olds that have grown up with technology and are more digital were as skeptical towards WT as the older age groups. We interpret these results to indicate that the inherent relational nature of care can make it unsuitable for direct replacement with technology. An increased expected frailty and vulnerability that follows from needing to receive care may mean that technology is an inappropriate solution.

Keywords: Welfare technology, care, older adults, attitudes, loneliness, independence, social meetings

Anna Samén är doktorand i socialt arbete vid Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet.

Marek Perlinski är fil.dr i socialt arbete vid Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet.

Katarina Andersson är docent i socialt arbete vid Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet.

Kontakt: anna.samen@umu.se

<https://doi.org/10.3384/SVT.2024.31.1.4872>
Socialvetenskaplig tidskrift, vol 31, nr 1 (2024), s. 175–192.
© 2024 Författarna, Licens: CC-BY 4.0.

Inledning

Välfärdsteknik i äldreomsorgen har i Sverige beskrivits som lösning för den ökande andelen äldre personer och de utmaningar som är förenade med att tillhandahålla omsorgsinsatser (se exempelvis Socialdepartementet, 2016; SOU, 2020:14; Socialstyrelsen, 2021). Identifierade utmaningar för framtidens äldreomsorg är framför allt relaterade till personal- och kompetensförsörjning, som en konsekvens av den demografiska utvecklingen, det vill säga att allt färre (personal) ska ombesörja allt fler (äldre) med behov av hjälp och stöd. Sveriges 290 kommuner, som har det yttersta ansvaret för omsorgsinsatser till äldre, har kommit olika långt med utveckling och implementering av välfärdsteknik. Utvecklingen går dock i en riktning med ökande användning av olika välfärdstekniker i kommunernas omsorgsverksamheter för äldre (jfr Socialdepartementet, 2020; Socialstyrelsen, 2022). Välfärdstekniken framstår som en helhetslösning på komplexa problem och präglas av teknikoptimism, trots att omsorg innefattar sociala och relationella möten mellan omsorgspersonal och sköra, sårbara äldre (jfr Frennert & Gustavsson, 2021).

Det innebär bland annat att välfärdsteknik förväntas att helt eller delvis kunna ersätta omsorgsarbetet som personalen utför, trots att omsorg innefattar ett individuellt ansvar för den andre för att kunna identifiera omsorgsmottagarens behov (jfr Noddings, 1984; Wärness, 1984; Szebehely, 1995). För att skapa en god omsorg är det personliga mötet centralt, liksom att ha tid och kontinuitet (se exempelvis Andersson & Johansson, 2019; Johansson, 2016). Sammantaget innebär det att ge omsorgsinsatser till äldre i behov av hjälp och stöd, att kunna identifiera och tolka den andres behov samt att finna en individuell "lösning" till behovet. Ett omsorgsetiskt perspektiv måste därför alltid utgå från individens behov och kan inte vägledas av normer och standardiserade lösningar (Noddings, 1984; Johansson, 2016).

När välfärdsteknik i äldreomsorgen diskuteras är det förenat med förväntningar på att tekniken kan bidra till individers självständighet (Kamp m.fl. 2019). Förväntningarna tar utgångspunkt i ideal om individuellt oberoende – inte i äldres sårbarhet och utsatthet som kännetecknar den tid då ett behov av hjälp och stöd uppstår. Genom att äldre människor kan göras mer självständiga via teknik, antas behovet av omsorg kunna minska (Socialdepartementet, 2016). Det finns även uttryckta förhoppningar om att välfärdsteknik ska kunna bidra till att minska ensamhet samt frigöra omsorgspersonalens tid till förmån för mötet med den i behov av omsorg (se exempelvis SOU, 2020:14; Socialdepartementet, 2020). Dessutom föreställer man sig att om äldre kan få stöd att använda digitala kommunikationskanaler, kan kontakten med äldres anhöriga och vänner stärkas och social isolering och ensamhet brytas (Socialdepartementet, 2020). Detta indikerar således att man från ett top-down-perspektiv anser att välfärdstekniken kan ha gynnsamma effekter på sociala och relationella aspekter av omsorg. Policy och politiska ambitioner är viktiga för hur insatser

och arbetssätt formas och implementeras i omsorgen. Utfallet av en implementerad insats utförd av eller med digital teknik är även delvis beroende av mottagligheten hos slutanvändaren. En positiv inställning hos äldre kan öka sannolikheten för en lyckad implementering av välfärdsteknik (Zander m.fl., 2021.) Här blir då de som är tänkta att använda tekniken – de äldre som är eller kommer att bli i behov av insatser – viktiga att uppmärksamma och undersöka hur de ser på teknikanvändning inom omsorgen.

Digitalisering och en ökad användning av välfärdsteknik får inte ske på bekostnad av sårbara grupper. Äldre vuxna kan anses höra till en utsatt grupp när samhället digitaliseras, eftersom en del av den här gruppen befinner sig i ett digitalt utanförskap (Olsson & Viscovi, 2022). Även om majoriteten av äldre följer med i teknikutvecklingen, kan en ökad sårbarhet som följer med ålder och sjukdom innebära svårigheter med att hantera teknik självständigt. De äldre som i dag får formella insatser inom äldreomsorgen är ofta multisjuka med komplexa behov (Szebehely & Trydegård, 2018). Digitalisering i sig kan även ses som ett hot mot det relationella arbetet (Nordesjö m.fl., 2022). Det kan skapa en särskild utsatthet när man använder välfärdstekniker som helt eller delvis ersätter personal i omsorgsinsatser, på grund av omsorgens relationella karaktär. En avancerad teknologi i hemmet kan innebära ökad isolering, liksom motstridiga mål eftersom det finns många intressenter med olika syften som ska hantera potentiella konflikter mellan en instrumentell rationalitet och omsorgsetik (Hoffman, 2013). Sammantaget väcker kraven på implementering och en ökad användning av välfärdsteknik en rad etiska frågor. Även om äldre till stor del är digitalt delaktiga i dagens samhälle, kan man inte förutsätta att inställning till välfärdsteknik inom omsorg följer samma mönster när omsorgsbehov uppstår. Centralt för innebörden av ”ökad användning av välfärdsteknik” blir således att analysera användares förväntningar på tekniken. Hur väl korresponderar potentiella användares uppfattningar av välfärdsteknik, och dess tänkbara påverkan på sociala och relationella aspekter av omsorg, med policydokumenten? Empiriska data är hämtade från en studie genomförd i Västerbotten.

Syfte

Syftet med artikeln är att undersöka äldre vuxnas förväntningar på och inställning till välfärdsteknik, som helt eller delvis ersätter personal i omsorgsinsatser, samt om dessa korresponderar med politiska förhoppningar om välfärdsteknik inom äldreomsorgen.

- Bidrar tekniken till självständighet?
- Påverkar tekniken upplevd ensamhet?
- Kan tekniken möjliggöra för mer social tid med omsorgspersonal?

Bakgrund och tidigare forskning

Äldre och digital delaktighet

Digital delaktighet innebär att kunna delta i alla aspekter av samhällslivet och kunna utöva sina rättigheter och skyldigheter som medborgare. I det ingår att kunna använda internet och digitala tjänster i vardagen. Sverige har en hög andel digital delaktighet hos befolkningen i form av internetanvändning. Hela 94 procent anges använda internet, varav nästan alla gör det dagligen (Internetstiftelsen, 2022). De äldre åldersgrupperna pekas ut som mindre digitalt delaktiga och med risk för att hamna i ett digitalt utanförskap när samhället digitaliseras alltmer. I den årliga rapporten som utförs av Internetstiftelsen (2022) framkommer det att var femte pensionär inte använder internet och de som är 83 år och äldre använder internet i lägst utsträckning. Äldre vuxna som är 65–75 år och kan anses som resursstarka är de individer som framträder som mest digitala (Lüders & Gjevjon, 2017).

Trots lägre användande än yngre åldersgrupper anses äldre vara klassificerade som digitalt delaktiga statistiskt sett, vilket dock inte är synonymt med att de är nöjda och trygga användare av teknik (Choudire m.fl., 2021; Fristedt m.fl., 2021).

Under covid-19-pandemin tvingades många bli mer digitalt delaktiga genom att exempelvis använda internet för att handla varor, möta människor socialt samt i omsorgsinsatser. I äldreomsorgen fick fler äldre erfara digitala lösningar för att minska den fysiska kontakten under pandemin. Andelen äldre som tog emot hemtjänst minskade, vilket kan härledas till en rädsla för ökad smittorisk (Socialstyrelsen, 2020). I den kommunala äldreomsorgen såg man påtagliga effekter av pandemin, där digitaliseringen fick en skjuts framåt. Exempelvis ökade antalet tillsynsbesök med kamera nattetid och många kommuner började utföra samordnade individuella vårdplaneringar (SIP) via video (ibid.). Även digital kommunikation mellan brukare och anhöriga ökade på äldreboenden under pandemin. Denna form av digital lösning har man dock sett en nedgång av efter pandemin (Socialstyrelsen, 2022).

Välfärdsteknik i en svensk kontext

Det finns ingen enhällig definition om vad välfärdsteknik innebär, men enligt Socialstyrelsen (2019) är det digital teknik som bland annat syftar till att bibehålla eller öka trygghet, aktivitet, delaktighet eller självständighet för personer som löper risk för, eller har en funktionsnedsättning. Inom den definitionen inryms en mängd olika tekniker som kan användas för olika syften. Det kan göras skillnad på tekniker som används nära brukare för att skapa självständighet och tekniker som används för att stärka arbetsmiljön för personalen (Socialstyrelsen, 2021). Exempel på det senare kan vara digitala lås eller mobila digitala dokumentationssystem.

I artikeln kommer fokus att vara på det förstnämnda ovan, alltså välfärdsteknik

som används nära, av eller med brukaren i en insats. Tekniken används på ett sätt som avser att helt eller delvis ersätta att omsorgspersonalen deltar fysiskt eller utför en insats inom den formella äldreomsorgen. Sådan teknik kan syfta till att ge omsorg på distans, ge mottagaren möjlighet att själv tillgodose sitt behov eller att ersätta ett fysiskt möte mellan personal och omsorgsmottagare med tekniska lösningar. Välfärdsteknik av sådant slag kan exempelvis vara tillsyn på natten via kamera, användning av duschrobot, automatisk medicinutdelare, sociala husdjur med flera. I policydokument anses de här formerna av teknik kunna bidra till att den enskilde kan sörja för sina egna behov med hjälp av tekniken och ges ökad självständighet och därmed flytta fram behovet av formell omsorg (Samén m.fl., 2024).

Intresset av att införa välfärdsteknik i omsorgen är formulerat på högsta politiska nivå i Sverige. Regeringen genomförde 2018 en satsning på välfärdsteknik genom att fördela 350 miljoner kronor som skulle användas till att utveckla välfärdsteknik i kommunal äldre- och funktionshinderomsorg (Regeringsbeslut S2018/03799/FST). Man har även 2020 ingått i en överenskommelse mellan stat, region och kommuner, där statsbidrag delas ut till kommunerna för att de ska kunna utöka sin användning av välfärdsteknik (Socialdepartementet, 2020). Socialstyrelsen har utkommit med rapporter som följer välfärdsteknikens utveckling åren 2014–2022. I senaste rapporten framkommer det att utvecklingen av välfärdsteknik är mångfasetterad (Socialstyrelsen, 2022). Trots höga ambitioner går utvecklingen av välfärdsteknik långsamt i kommunerna. Det finns många kommuner som tagit beslut om att använda välfärdsteknik, men som fortfarande har ett lågt antal användare. Exempel på vanligt förekommande välfärdstekniker som används inom den kommunala äldreomsorgen är bland annat videotillsyn både dagtid och nattetid, GPS-larm och automatiska medicinutdelare (ibid.). Sammanfattningsvis är användandet lågt, men det finns en fortsatt ambition att öka användningen av välfärdsteknik (se exempelvis Socialdepartementet, 2023).

Omsorg och välfärdsteknik

Det finns i dag svag evidens för exakt hur teknik påverkar omsorgen, men flera forskare har pekat på att omsorgsrelationen mellan givare och mottagare förändras med digital teknik (jfr Oudshoorn, 2008; Mol m.fl., 2010; Pols, 2010; Grosen & Hansen, 2021). Det handlar inte om att fokusera på varat eller inte varat av ”kall teknik” versus ”varma händer”, utan snarare om vilka sociala relationer som kan uppstå genom att använda teknik (Pols & Moser, 2009). Tekniska lösningar möter kritik just för dess påstådda potential att ersätta omsorg och mänskliga relationer (Melson m.fl., 2009; Percival & Hanson, 2006; Sparrow & Sparrow, 2006). Hur välfärdsteknik kan tänkas påverka de sociala och relationella aspekterna blir därför centralt. Det saknas kunskap om hur mottagare av omsorg ser på välfärdsteknikens sociala effekter, när teknik ersätter personal i insatser (Borg m.fl., 2023).

Äldres attityder till välfärdsteknik

Då användandet av välfärdsteknik fortfarande är relativt lågt i kommunerna, baseras många studier om äldres användning av välfärdsteknik på attityder och föreställningar om tekniken, snarare än faktisk erfarenhet. Majoriteten av studierna är av kvalitativ karaktär och ger därför inte en generell bild av äldres attityder till och föreställningar om välfärdsteknik. Attityder till att använda välfärdsteknik kan framstå som positiva hos äldre och välfärdsteknik anses då vara ett värdefullt komplement och tillskott när omsorgsbehov uppstår, under förutsättning att tekniken bidrar till ökad självständighet och matchar den äldres behov (Sánchez m.fl., 2019). Det finns även studier som visar att äldre personer som får testa välfärdsteknik blir mer positiva till tekniken efter att de har fått använda den (Chen m.fl., 2020). Detta villkoras av att man ser att tekniken matchar behoven. En kvantitativ studie om attityder till välfärdsteknik mellan generationer påvisar att attityderna inte skiljer sig särskilt mellan olika åldersgrupper (Fristedt m.fl., 2021). Generellt är personer mer negativt inställda till robotar än andra former av teknik för användning inom omsorgsverksamheter (Johansson-Pajala m.fl., 2022).

Metod

Artikeln baseras på data från Gerontologisk regional databas (GERDA) (<https://gerdacenter.com/>). GERDA är ett gränsöverskridande och tvärvetenskapligt forsknings-samarbete mellan forskare i Sverige och Finland med mål att samla in kunskap om äldres hälsa och livsvillkor ur olika aspekter. Det har gjorts genom att samla in både kvalitativa och kvantitativa data i omgångar sedan 2005. GERDA genomför sina datainsamlingar i svenska Västerbotten, finska Österbotten och även Åland inkluderas sedan 2021/2022. Det empiriska materialet som studien bygger på härstammar från den postenkät som skickades ut för fjärde gången 2021/2022. Enkäten består av sammanlagt 86 frågor som berör sociodemografiska aspekter, såväl som hälsorelaterade, medicinska och sociala aspekter av åldrandet. I den här omgången berörs för första gången frågor om välfärdsteknik som förstaförfattaren har konstruerat och utgör därför ett fokus för studien.

Artikeln bygger på de enkätsvar som samlades in av personer, 65 år och äldre, boende i Västerbotten. Enkäten skickades ut till alla födda 1930, 1935, 1940, 1945, 1950 och 1955 som bor i samtliga kommuner i Västerbotten, med undantag för Skellefteå och Umeå där var tredje person i ovanstående ålderskategorier fick enkäten skickad till sig. Artikeln är baserad på ett val av variabler som inkluderar kön, ålder, internetanvändning och ett antal frågor som berör välfärdsteknik. Ansökan om enkät-datainsamlingen i Västerbotten godkändes av Etikprövningsmyndigheten 7 oktober 2021 (Dnr 2021-04965, tilläggsansökan till 05-084Ö).

Statistiska metoder

Med tanke på den begränsade kunskap som finns om äldres uppfattningar av välfärdsteknik, har vi använt deskriptiv statistik för att beskriva fenomenet. Korstabeller med upp till tre variabler har använts i analyserna av det empiriska materialet. Svaren på frågorna som ställts till respondenterna i postenkäten har angetts i fasta svarsalternativ. Variablerna är varken ändrade eller omkodade, med undantag för ålder. I stället för att göra analyser baserade på varje åldersgrupp, analyseras 65-åringarna som en grupp och 70–90-åringarna som en grupp. Detta med hänvisning till att 65-åringarna som svarat i senaste enkäten skiljer sig från resterande åldersgrupper, där de kan anses som den första tillfrågade generationen som vuxit upp med den digitala tekniken i sin vardag.

Metodologiska överväganden

Postenkäten skickades ut till 14 procent av alla som bor i Västerbotten och är äldre än 65 år. För att öka svarsfrekvensen gjordes ett nytt utskick några veckor efter det första. Sammanlagt har 8,5 procent av de äldre över 65 i länet besvarat enkäten. Enkäten skickades ut till 8 567 personer, varav 5 058 personer svarade (svarsfrekvens 59 procent). Det interna bortfallet är lågt och ligger i genomsnitt på 2 procent. Könsfördelningen var mycket jämn och låg på 50,4 procent kvinnor och 49,4 procent män (0,2 procent vägrade uppge sitt kön). Den västerbottniska GERDA-enkäten innehåller, i motsats till den finska, inga data om i vilken kommun man bor i utan endast frågan om typ av boendeort. Av respondenterna bodde 37,4 procent i en stad, 27,9 procent i tätort och 34,7 procent på landsbygden. Det innebär en underrepresentation av personer över 65 år boende i städer (Umeå, Skellefteå) som uppgår till mer än två tredjedelar (Regionfakta, 2023).

I enkäten är det 5,3 procent av respondenterna i vår studie som tar emot någon form av hemtjänst. Det återspeglar rätt väl hur hemtjänstanvändning ser ut bland personer över 65 i Sverige. I jämförelse har 148 000 personer över 65 år i riket någon form av hemtjänst (Socialstyrelsen, 2023), vilket innebär 6,9 procent. Det betyder att en stor del av de som besvarat enkäten inte är mottagare av hemtjänst med omsorgsbehov. De som har svarat är sammanfattningsvis relativt pigga och därför kan dessa resultat inte nödvändigtvis generaliseras till äldre som är mottagare av omsorg, utan främst till dem som är i tredje åldern, snarare än den fjärde (Laslett, 1987). Man bör därför ha i åtanke att de som svarat har relativt låg egen erfarenhet av att ta emot insatser från den formella äldreomsorgen. Ambitionen i artikeln är således att främst undersöka förväntningar på och inställning till välfärdsteknik och dess påverkan på relationella aspekter av omsorg, snarare än faktiska erfarenheter.

Generellt är användandet av välfärdsteknik i landets kommuner fortfarande lågt (Socialstyrelsen, 2022). Även i enkäten anger respondenter i låg utsträckning att de

använder tekniker själva, som skulle kunna användas i omsorgsinsatser för att ersätta personal. Av samtliga respondenter är det 2,8 procent som svarat att de använder en eller flera av de tekniker som räknas upp i enkäten. De här teknikerna är tänkta att hjälpa med personlig hygien, robot för städning, teknik för tillsyn, robot för social samvaro och automatisk medicinutdelare. Det går inte att anta att de som använder teknikerna gör det inom den formella omsorgen, utan snarare att de kan användas privat och därför inte kan anses vara inom ramen för det som benämns som välfärdsteknik i formell omsorgsverksamhet (jfr Socialstyrelsen, 2019). Svaren baseras alltså på hur äldre föreställer sig välfärdsteknik i stor utsträckning, ofta när de ej har någon egen erfarenhet av vare sig de olika teknikerna eller vad det kan innebära att vara i beroendeställning till en formellt organiserad omsorg.

Resultat

Presentation av respondenterna

Artikeln bygger på svar från 5 058 respondenter. Det finns dock ett litet internt bortfall i form av uteblivna svar på vissa frågor, vilket gör att n-talet för enskilda analyser oscillerat kring 4 930. Könsfördelningen är mycket jämn med 50,5 procent kvinnor och 49,5 procent män. Likaså är åldersfördelningen utifrån kön mycket jämn med nästan exakt lika stora andelar tillhörande respektive åldersintervall. Förvånande nog gäller detta även i så höga åldrar som 80–90 år. Enda undantaget är 90-åringar där andelen kvinnor är dubbelt så hög som män, vilket återspeglar det faktum att kvinnor lever längre än män. 65-åringar utgör den största gruppen med exakt 40 procent av samtliga respondenter. De näst största grupperna är 70-åringar (19,7 procent) och 75-åringar (21,0 procent).

Dagens äldre är relativt vana vid digital teknik

Våra data ger för första gången en möjlighet att studera en särskild grupp äldre, nämligen de som varit med om hela utvecklingen av den digitala tekniken. De föddes när den digitala (vardags)tekniken var i sin linda och går i pension när den genomsyrar vårt samhälle och våra liv. Dagens 65-åringar är den första generationen som är upp-vuxen i en värld präglad av digital teknik i vardagslivet. När de var tonåringar blev digitala arkadspel populära. När de var i 20-årsåldern hade hemdatorer och speldata-torer slagit igenom och strax därpå kom den första moderna persondatorn. När de var i 30-årsåldern blev internet (World Wide Web) ett faktum och olika webbläsare ett instrument som många använde både privat och på arbetet. Kort och gott är den kohorten de första människorna som helt och hållet är uppväxta i den digitala eran och vana vid digitala lösningar i olika sfärer av livet.

Respondenterna har fått svara på frågan om de använder internet och vilka aktiviteter de ägnar sig åt på internet. Tabell 1 visar att en stor majoritet av äldre västerbottningar använder internet och gör det självständigt. Det gäller i synnerhet för män och kvinnor i åldern 65 år. Fler män än kvinnor, oavsett ålder, använder internet.

Tabell 1. Internetanvändning efter kön och generation (*andelar i procent samtliga svarande*).

Internetanvändning	Kön och generation			
	Kvinna 65	Man 65	Kvinna ≥ 70	Man ≥ 70
Ja – självständigt	80,9	86,1	64,1	72,5***
Ja – med stöd/hjälp av någon annan	9,0	5,4	11,4	9,2
Nej – någon annan sköter ärenden på internet åt mig	2,2	2,4	6,0	4,4
Nej – använder inte internet	7,9	6,1	18,6	13,8
n =	973	976	1460	1445

*** $p < 0,0001$

Internetanvändning är en bra indikator på användning av digital teknik, eftersom den sker genom att använda ett stort antal olika digitala verktyg, alltifrån datorer till mobiltelefoner och smart-TV-apparater. Resultaten i tabell 1 kan tolkas som ett stöd åt tanken att yngre äldre som är uppväxta med digital teknik helt enkelt är vana vid tekniken och använder den flitigare än äldre generationer. Bland internetanvändarna är det nästan hälften av alla män och kvinnor, oavsett ålder, som använder internet på minst 3–4 olika sätt och i olika syften. Även här är 65-åringarna, både män och kvinnor, de som använder internet oftast och för flest syften.

Däremot är det få respondenter som har egen erfarenhet av att använda tekniska hjälpmedel som används i äldreomsorgen i vissa kommuner. Respondenterna fick svara på om de använder någon av följande tekniker: teknik för hjälp med personlig hygien (automatisk dusch eller självspolande toalett), för tillsyn, robot för städning eller robot för social samvaro. Endast 2,2 procent av respondenterna anger att de använder en teknisk lösning och 0,6 procent använder flera tekniska lösningar. Följaktligen kan man misstänka att respondenters attityder till välfärdstekniska lösningar har formats på basis av erfarenheter av digitala lösningar utanför välfärdstekniken som erbjuds inom formell omsorg. Vi kan därmed inte utesluta att respondenterna har betraktat vissa frågor i enkäten som hypotetiska.

Konsekvenser av att införa digital teknik

De äldres syn på konsekvenser av att införa digital teknik som ersätter personal är tudelad. Respondenterna har fått svara på följande frågor: Jag tror att jag skulle känna mig mer ensam om digital teknik ersätter besökande personal i vissa insatser. Jag tror att digital teknik som ersätter omsorgspersonal i vissa insatser skulle göra att det finns mer tid för sociala möten med omsorgspersonalen. Jag tror att digital teknik som ersätter omsorgspersonal i vissa insatser kan bidra till min självständighet. Tabell 2 visar att å ena sidan anser respondenterna att en sådan teknik delvis kan bidra till att öka den egna självständigheten och att välfärdsteknik kan ha potential att skapa mer tid för sociala möten med personalen. Dock är det enbart ungefär en tiondel som instämmer helt i dessa två påståenden. Å andra sidan befarar man att välfärdsteknik som helt eller delvis ersätter omsorgspersonal kan bidra till en ökad känsla av ensamhet.

Tabell 2. Konsekvenser av att digital teknik ersätter besökande omsorgspersonal. Fördelning efter kön och ålder (*andelar i procent av samtliga svarande*).

	Kön			
	Kvinna 65	Man 65	Kvinna ≥ 70	Man ≥ 70
<i>Ökad känsla av ensamhet</i>				
Instämmer helt	66,6	61,0	67,9	62,9**
Instämmer delvis	27,0	31,7	25,6	29,4
Instämmer inte alls	6,4	7,3	6,5	7,7
<i>Mer tid för sociala möten med personalen</i>				
Instämmer helt	9,6	11,4	10,8	10,6**
Instämmer delvis	51,9	54,6	49,7	53,0
Instämmer inte alls	38,5	34,0	39,6	36,2
<i>Ökad självständighet</i>				
Instämmer helt	7,9	9,6	7,9	8,1**
Instämmer delvis	49,7	50,7	48,6	48,6
Instämmer inte alls	42,3	39,7	43,5	43,4

** $p < 0,01$

Man skulle kunna förvänta sig att den digitala generationen har en större tilltro till digitala välfärdstekniska lösningar än de äldre ålderskohorterna. Våra data visar dock tydligt att så inte är fallet. Det finns nästan inget samband mellan ålder och synen på konsekvenser av att införa digital teknik i äldreomsorgen. Den digitala generationen är precis lika skeptisk som de äldre åldersgrupperna. Inte heller kön verkar spela någon roll. Det kanske mest slående resultatet är att respondenterna förknippar

digitala lösningar med ökad ensamhet. Ungefär två tredjedelar av alla respondenter instämmer helt i att välfärdsteknik kan leda till att de känner sig mer ensamma. Något större andel kvinnor än män anser att ensamheten skulle öka.

I GERDA ställs också frågor om respondenterna tycker att det finns behov av vissa specifika tekniska hjälpmedel i äldreomsorgen (tabell 3). Resultatet visar att en majoritet inte ser något behov av robotar för social samvaro. I frågan exemplifieras sådana robotar med både robothusdjur och människoliknande sociala robotar. 84,4 procent av alla respondenter förnekar ett sådant behov. Kön och generation spelar en viss roll eftersom 65-åringar och då särskilt 65-åriga män är något mer benägna att se behov av sociala robotar. Enkla tekniska lösningar är inte heller populära och många respondenter (57,9 procent) ser inte behovet av automatisk medicinutdelare.

Tabell 3. Behov av teknik i äldreomsorgen. Fördelning efter kön och ålder (*andelar i procent av samtliga svarande*).

	Kön			
	Kvinna 65	Man 65	Kvinna ≥ 70	Man ≥ 70
<i>Hjälp med personlig hygien</i>				
I hög utsträckning	9,5	9,4	7,4	9,1***
I viss utsträckning	44,3	49,3	39,8	46,8
Inte alls	46,2	41,4	52,8	44,1
<i>Robot för städning</i>				
I hög utsträckning	22,7	19,7	15,7	17,3***
I viss utsträckning	44,3	47,3	40,1	44,4
Inte alls	33,0	32,9	44,2	38,3
<i>Teknik för tillsyn</i>				
I hög utsträckning	15,1	14,8	8,7	14,4***
I viss utsträckning	49,9	53,6	45,0	48,7
Inte alls	35,0	31,6	46,2	36,9
<i>Robot för social samvaro</i>				
I hög utsträckning	1,1	1,9	1,0	1,8***
I viss utsträckning	15,5	17,3	11,5	13,7
Inte alls	83,3	80,8	87,6	84,4
<i>Automatisk medicinutdelare</i>				
I hög utsträckning	9,2	9,7	6,4	6,5***
I viss utsträckning	34,5	40,2	29,7	35,3
Inte alls	56,3	50,1	63,9	58,2

*** $p < 0,0001$

Närmare hälften av alla respondenter (46,6 procent) tycker inte att det finns behov av teknik som hjälper med personlig hygien. Återigen är det kvinnor över 70 år som är den mest skeptiska gruppen i detta avseende och 65-åriga män de mest positiva. När det gäller teknik för tillsyn och städrobotar är det drygt en tredjedel som inte ser ett sådant behov (37,9 procent och 38,3 procent). Också här är det något fler 65-åriga män som anser att sådana behov finns.

Att anse att det finns ett behov av vissa tekniska lösningar och hjälpmedel och att själv tänka sig att ta emot insatser med hjälp av digital teknik är två skilda saker, speciellt om tekniken ersätter omsorgspersonal. Tabell 4 visar svar på frågor om respondenter kan tänka sig att ta emot insatser som utförs med hjälp av digital teknik i stället för omsorgspersonal eller hjälp och stöd av en robot.

Tabell 4. Kan tänka sig att ta emot insatser med hjälp av digital teknik i stället för omsorgspersonal. Kan tänka sig att få stöd och hjälp av en robot. Fördelning efter kön och ålder (*andelar i procent av samtliga svarande*).

	Kön			
	Kvinna 65	Man 65	Kvinna ≥ 70	Man ≥ 70
<i>Teknik i stället för personal</i>				
Instämmer helt	8,8	12,0	5,5	8,2***
Instämmer delvis	43,3	47,6	36,0	46,6
Instämmer inte alls	47,9	40,4	58,5	45,2
<i>Få hjälp och stöd av en robot</i>				
Instämmer helt	3,7	4,1	2,5	3,2***
Instämmer delvis	21,2	25,0	17,2	21,2
Instämmer inte alls	75,2	70,9	80,3	75,6

*** $p < 0,0001$

Nästan hälften av alla respondenter kan inte tänka sig att ta emot insatser som utförs med hjälp av digital teknik. Bara 8 procent av samtliga respondenter är helt öppna för en sådan lösning och 65-åriga män är den mest positivt inställda gruppen, medan kvinnor över 70 år är den mest negativt inställda gruppen. Att tänka sig att ta emot insatser med hjälp digital teknik innebär dock inte att man accepterar hjälp och stöd av en robot. Fler än tre fjärdedelar (76,0 procent) kan inte tänka sig robotar i stället för omsorgspersonal. Återigen är det kvinnor över 70 år som är den mest negativt inställda gruppen.

Covid-19

I enkäten inkluderas även en fråga om hur covid-19-pandemin har påverkat respondenternas inställning till att använda digital teknik i stället för att få besök av omsorgspersonal. Pandemieffekten på respondenternas inställning till tekniken kan summeras som marginell. Drygt fyra femtedelar av respondenterna har svarat att deras attityd till teknik som ersätter personal är oförändrad efter pandemin. Detta gäller för både män och kvinnor oavsett generationstillhörighet. Mellan 6 och 7 procent av respondenterna anger att de är mer positiva till teknik efter att ha upplevt pandemin och knappt en tiondel av respondenterna är mer negativa till denna form av teknik efter pandemin.

Slutsatser

De äldre i Västerbotten är relativt vana användare av internet och de tjänster som är tillgängliga på nätet. Det gäller speciellt 65-åringarna som är den första digitala generationen i historien. Det samlade intrycket från analys av GERDA-data är att respondenterna inte primärt vill att digitala och tekniska lösningar ersätter levande människor och fysiskt närvarande personal i äldreomsorgen. De ser till exempel inte digital teknik som ett självklart sätt att förebygga eller minska ensamhet. Resultaten visar snarare på att respondenterna föreställer sig att teknik som ersätter omsorgspersonal riskerar att öka känslor av ensamhet. Likaså är de äldre skeptiska till att digitala lösningar kan leda till självständighet och att omsorgspersonalen kommer att ha mer tid till socialt umgänge med vårdtagarna.

En majoritet av de äldre anser att det inte finns behov av digitala tekniker inom den formella äldreomsorgen. Det gäller särskilt teknik för social samvaro. Vissa enklare tekniska lösningar som städrobotar eller kameror för tillsyn på natten och videotillsyn på dagen möter lite mindre skepticism.

Den digitala generationen (65-åringar) är något mer positiv till att ta emot omsorg där digital teknik ersätter omsorgspersonal, men skillnaden mot 70-åringar och äldre är ganska liten. Relativt få av respondenterna vill ta emot insatser där teknik helt ersätter personal, men desto fler är positiva till insatser där teknik delvis ersätter omsorgspersonal. Det finns en viss öppenhet för tanken att levande människor och riktig personal kan ersättas med teknik.

Covid-19-pandemin har inte haft någon märkbar påverkan på äldres inställning till digital teknik, trots att det kan antas att fler blivit bekanta med digitala lösningar. Det tyder på att erfarenhet av teknik inte är nog för att acceptera digitala lösningar som ersätter personal i äldreomsorgen.

Diskussion

Det övergripande syftet med studien var att studera äldre vuxnas inställning till välfärdsteknik, samt om denna grupp delar de framskrivna förhoppningarna med välfärdsteknik som uttrycks i politiska mål. I relation till teknikens inverkan på känsla av ensamhet, självständighet och tid för sociala möten i omsorgen, pekar våra resultat på att det existerar ett glapp mellan politiska förhoppningar om välfärdsteknik och äldres inställning och åsikter om den. Respondenterna i vår studie som representerar (potentiella) mottagare av formell omsorg delar alltså inte den teknikoptimism som framkommer på policynivå. Äldre vuxna tror inte på digital teknik som en självklar lösning på de komplexa problem som återfinns inom omsorgen. Man har även i tidigare studier sett att det verkar existera en brist på överensstämmelse mellan de digitala tekniker som utvecklas och de behov och önskningar som äldre har (Greenhalg m.fl., 2013). Glappet mellan politiska ambitioner som synliggörs i policy och äldres inställning till välfärdsteknik kan skapa hinder vid implementering av välfärdsteknik, varför det är viktigt att samtliga är involverade i frågan om teknikanvändning i äldreomsorgen (jfr Socialstyrelsen, 2022). Implementering är en komplex process, som i sin tur påverkas av bland annat de som är mottagare av insatser som implementeras. Potentiella användares delaktighet är viktigt för att en lyckad implementering ska kunna ske, vilken bör bygga på visioner och samarbete med potentiella användare (Fisher m.fl., 2020). Oavsett om målet med implementeringen är en lyckad effektivisering eller nöjda mottagare av omsorg, påverkas processen av inställningen hos mottagarna. Den skepticism som visas i resultaten i vår artikel kan alltså försvåra en lyckad implementering. Det är således viktigt att uppnå konsensus mellan de som utvecklar tekniken och de som är tänkta att använda den.

Sverige är i ett tidigt skede i implementeringen av välfärdsteknik och evidens för teknikens effekter på sociala konsekvenser är svag (Myndigheten för vård och omsorgsanalys, 2020; Fotteler m.fl., 2022). Välfärdsteknik möjliggör vissa handlingar, men hindrar andra. I det här avseendet är digitala välfärdslösningar inte bara rent tekniska, utan deras tillämpning får även sociala konsekvenser (Frennert, 2020). Den skepticism mot välfärdsteknik i äldreomsorgen som framkommer i våra resultat indikerar att man på policynivå bör diskutera välfärdsteknik i relation till omsorg, snarare än som en lösning på ett problem kopplat till ökande omsorgsbehov och svårigheter att rekrytera personal. Att teknik som syftar till att minska beroendet av omsorgspersonal och samtidigt kunna bidra till goda förutsättningar för en relationell omsorg med mer tid för sociala möten framstår som orealistisk. Det är något som stärks av respondenternas övertygelse om att tekniken kan komma att bidra till en ökad känsla av ensamhet. Det innebär inte att välfärdsteknik ska ses som en risk inom äldreomsorgen som bör uteslutas, men snarare att tekniken bör implementeras med försiktighet och utifrån ett omsorgsetiskt perspektiv.

Ett annat centralt resultat i vår studie är att den dementerar föreställningar om att äldres attityder till teknik framställs som särskiljande från yngre generationer. Vår studie visar att det inte är så stor skillnad mellan "den digitala generationen" och de som är födda tidigare, vilket även en tidigare studie pekar på (Fristedt m.fl., 2021). Ett argument som vanligtvis lyfts fram är att äldre anses ha en negativ attityd till välfärdsteknik, som ofta hänvisas till ovana vid teknik eller inkompetens – vilket alltså inte är fallet. En annan stereotyp om äldre är också att de betraktas som teknikfientliga, även om detta inte visat sig stämma (Fristedt m.fl., 2021).

Utveckling av välfärdsteknik och nya former för omsorg är ständigt med och formar och påverkar framtidens äldreomsorg. Attityder till att använda välfärdsteknik kan därför ses som en angelägenhet för alla, oavsett ålder. Att generationer som är mer vana vid digital teknik skulle vara mer positiva är således mest att betrakta som spekulationer.

Våra resultat indikerar alltså att man inte bör sammankoppla motstånd till teknik i äldreomsorgen till ålder. Dagens 65-åringar, som har större erfarenhet av att leva med teknik i vardagen, bidrar inte till en markant skillnad i attityd till välfärdsteknik. Vi tolkar det som att omsorgens relationella natur kan göra det olämpligt att ersätta människor med teknik. Även om yngre är digitalt delaktiga i större utsträckning än äldre och använder sig mer av digital teknik i vardagen, behöver inte det betyda att man vill ersätta det mänskliga mötet när man själv blir omsorgsmottagare. En ökad förväntad skörhet och sårbarhet som följer av behov av omsorg, kan innebära att teknik inte är en lämplig lösning. Det är en viktig fråga där teknikoptimismen på politicynivå måste beakta att behov av omsorgsinsatser alltid innebär en sårbar position (jfr Noddings, 1984; Wærness, 1984; Szebehely, 1995).

Slutligen bör poängteras att respondenterna själva har relativt liten erfarenhet av omsorg och välfärdsteknik. Än mer specifikt har respondenterna marginell erfarenhet av teknik som helt eller delvis ersätter omsorgspersonal i omsorgsinsatser. Det kan vara svårt att svara på frågor om hur man vill ta emot omsorg när det baseras på föreställningar, snarare än verkliga erfarenheter. Det är också svårt att sätta sig in i vad det kan innebära att vara i beroendeställning och att föreställa sig hur man vill ta emot omsorg. Det är därför viktigt att fortsatt studera de som är faktiska mottagare inom äldreomsorgen och deras erfarenheter av välfärdsteknik samt dess sociala konsekvenser på omsorgen.

Referenser

- Andersson, K. & Johansson, S. (2019) Assessing individual needs in Swedish elderly home care services: care managers' argumentation in relation to the needs of migrant customers. *Nordic Social Work Research*. [https://doi.org/10.1080/2156857X.2019.1694056].
- 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. [https://doi.org/10.1080/17483107.2022.2120104].
- Chen, K., Lou, V.W., Tan, K.C., Wai, M.Y. & Chan, L.L. (2020) Changes in technology acceptance among older people with dementia: the role of social robot engagement. *International Journal of Medical Informatics*, 141: 104241–104241. [https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2020.104241].
- Choudrie, J., Banerjee, S., Kotecha, K., Walambe, R., Karende, H. & Ameta, J. (2021) Machine learning techniques and older adults processing of online information and misinformation. *Computers in Human Behavior*, 119: 106716. doi: 10.1016/j.chb.2021.106716
- Fischer, B., Peine, A. & Östlund, B. (2020) The importance of user involvement: a systematic review of involving older users in technology design. *The Gerontologist*, 60(7): e513–e523. [https://doi.org/10.1093/geront/gnz163].
- Fotteler, M., Mühlbauer, V., Brefka, S., Mayer, S., Kohn, B., Holl, F., Swoboda, W., Gaugisch, P., Risch, B., Denking, M. & Dallmeier, D. (2022) The effectiveness of assistive technologies for older adults and the influence of frailty: systematic literature review of randomized controlled trials. *JMIR Aging*, 5(2): 31916–31916. [https://doi.org/10.2196/31916].
- Frennert, S. (2020) Varning för teknikoptimism: digital teknik kan leda till tidskrävande, riskfylld, teknikcentrerad och mer fragmenterad äldreomsorg. Tema: digital välfärd. *Äldre i centrum*, 4: 54–57.
- Frennert, S. & Gustafsson, C. (2021) Introduktion till hälso- och välfärdsteknik. I: S. Frennert & C. Gustafsson (red.) *Hälso- och välfärdsteknik: vård i en föränderlig värld* (s. 23–41). Lund: Studentlitteratur.
- Fristedt, S., Svärth, S., Löfqvist, C., Schmidt, S.M. & Iwarsson, S. (2021) "Am I representative (of my age)? No, I'm not": attitudes to technologies and technology development differ but unite individuals across rather than within generations. *PloS One*, 16(4): e0250425–e0250425. [https://doi.org/10.1371/journal.pone.0250425].
- Greenhalgh, T., Wherton, J., Sugarhood, P., Hinder, S., Procter, R. & Stones, R. (2013) What matters to older people with assisted living needs? A phenomenological analysis of the use and non-use of telehealth and telecare. *Social Science & Medicine* (1982), 93: 86–94. [https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2013.05.036].
- Grosen, S. & Hansen, A.M. (2021) Sensor-floors: changing work and values in care for frail older persons. *Science, Technology, & Human Values*, 46(2): 254–274. [https://doi.org/10.1177/0162243920911959].
- Hofmann, B. (2013) Ethical challenges with welfare technology: a review of the literature. *Science and Engineering Ethics*, 19(2): 389–406. [https://doi.org/10.1007/s11948-011-9348-1].
- Internetstiftelsen (2022) *Svenskarna och internet 2022*. [https://svenskarnaochinternet.se/app/uploads/2022/10/internetstiftelsen-svenskarna-och-internet-2022.pdf. Hämtat: 2023-06-02.]
- Johansson, S. (2016) Omsorg och service. I: S. Johansson & A. Tagizadeh Larsson (red.) *Förändringsperspektiv på äldreomsorgen: att leva som andra* (s. 91–106). Malmö: Gleerups.
- Johansson-Pajala, R-M., Zander, V., Gustafsson, C. & Gusdal, A. (2022) No thank you to humanized robots: attitudes to care robots in elder care services. *Home Health Care Services Quarterly*, 41(1): 40–53. [https://doi.org/10.1080/01621424.2022.2052221].

- Kamp, A., Obstfelder, A. & Andersson, K. (2019) Welfare technologies in care work. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 9(S5): 1–12. doi:10.18291/njwls.v9iS5.112692
- Laslett, P. (1987) The emergence of the third age. *Ageing and Society*, 7: 133–160. [https://doi.org/10.1017/S0144686X00012538].
- Lüders, M. & Gjevjon, E. (2017) Being old in an always-on culture. *Information Society*, 33: 64–75. doi: 10.1080/01972243.2016.1271070
- Melson, G.F., Kahn, P.H.J., Beck, A. & Friedman, B. (2009) Robotic pets in human lives: implications for the human–animal bond and for human relationships with personified technologies. *Journal of Social Issues*, 65: 545–567. [https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.2009.01613.x].
- Mol, A., Moser, I. & Pols, J. (2010) *Care in practice, on tinkering in clinics, homes and farms*. A. Mol, I. Moser & J. Pols (red.). Bielefeld: Transcript.
- Myndigheten för vård och omsorgsanalys (2020) *Innovation efter funktion: välfärdsteknikens effekter ur fyra perspektiv*. (Rapport 2020:2). Stockholm. [https://www.vardanalys.se/rapporter/innovation-efter-funktion/].
- Noddings, N. (1984) *Caring, a feminine approach to ethics & moral education*. University of California Press.
- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G. & Ulmestig, R. (2022) The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*, 25(2): 303–315. doi: 10.1080/13691457.2021.1964445
- Olsson, T. & Viscovi, D. (2022) De fränkopplade: analoga 65-plussare i ett digitaliserande Sverige. I: H. Jönsson (red) *Perspektiv på utsatthet och problem under åldrandet* (s. 76–98). Social Work Press.
- Oudshoorn, N. (2008) Diagnosis at a distance: the invisible work of patients and healthcare professionals in cardiac telemonitoring technology. *Sociology of Health & Illness*, 30(2): 272–288. doi:10.1111/j.1467-9566.2007.01032.x.
- Percival, J. & Hanson, J. (2006) Big brother or brave new world? Telecare and its implications for older people’s independence and social inclusion. *Critical Social Policy*, 26: 888–909. [https://doi.org/10.1177/0261018306068480].
- Pols, J. (2010) Wonderful webcams: about active gazes and invisible technologies. *Science, Technology & Human Values*, 36(4): 451–473. doi:10.1177/0162243910366134.
- Pols, J. & Moser, I. (2009) Cold technologies versus warm care? On affective and social relations with and through care technologies. *Alter*, 3(2): 159–178. [https://doi.org/10.1016/j.alter.2009.01.003].
- Regeringsbeslut S2018/03799/FST. *Uppdrag om påverkan av ökad användning av välfärdsteknik*. [https://www.google.com/rl?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=0CAIQw7AJahcKEwiA64SrqqT_AhUAAAAAHQAAAAAQAw&url=https%3A%2F%2Fwww.regeringen.se%2Fcontentassets%2F13648bde2baf4159a288dd1ef8b3c9a0%2Fuppdrag-om-paverkan-av-okad-anvandning-av-valfardsteknik.pdf&psig=AOvVaw2TGXhnRVoGdJ-WFrBoQTY&ust=1685786527934821].
- Regionfakta (2023) *Västerbottens län: fakta och perspektiv*. [https://www.regionfakta.com/vasterbottens-lan/befolkning-och-hushall/befolkning/folkmand-31-december-alder/ Hämtat: 2023-12-14].
- Samén, A., Lindberg, J., & Andersson, K. (2024). Disembodied care: Articulations of care in municipal policy regarding welfare technologies in eldercare. *Nordic Journal of Social Research*, 15(1): 1-14 [https://doi.org/10.18261/njsr.15.1.1]
- Sánchez, V., Anker-Hansen, C., Taylor, I. & Eilertsen, G. (2019) Older people’s attitudes and perspectives of welfare technology in Norway. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 12: 841–853. [https://doi.org/10.2147/JMDH.S219458].

- Socialdepartementet (2016) *Vision e-hälsa 2025: gemensamma utgångspunkter för digitalisering i socialtjänst och hälso- och sjukvård*. [https://www.regeringen.se/contentassets/5a2c8365d1b04d33a9bc7512d5d1c5aa/overenskommelse-om-vision-ehalsa-2025.pdf].
- Socialdepartementet (2020) *Överenskommelse mellan staten och Sveriges Kommuner och Regioner om äldreomsorg: teknik, kvalitet och effektivitet med den äldre i fokus*. [https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/socialomsorg/aldre/overenskommelsealdreomsorg.31534.html].
- Socialdepartementet (2023) *Regeringen vill öka användningen av välfärdsteknik i kommunerna* [pressmeddelande] 13 april 2023. [https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2023/04/regeringen-vill-oka-anvandningen-av-digital-valfardsteknik-i-aldreomsorgen/].
- Socialstyrelsen (2019) *Välfärdsteknik inom socialtjänsten och hälso- och sjukvården*. Meddelandeblad NR 3/2019. [https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/meddelandeblad/2019-5-16.pdf].
- Socialstyrelsen (2020) *Färre i ordinärt boende har fått insatser från socialtjänsten*. Artikelnummer 2020-10-6954. [https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2020-10-6954.pdf].
- Socialstyrelsen (2021) *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2021: uppföljning av den digitala utvecklingen i socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården*. Artikelnummer 2021-5-7384. [https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2021-5-7384.pdf].
- Socialstyrelsen (2022) *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2022: uppföljning av den digitala utvecklingen i socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården*. Artikelnummer 2022-5-7897. [https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2022-5-7897.pdf].
- Socialstyrelsen (2023) *Statistik om socialtjänstinsatser till äldre 2022*. Artikelnummer 2023-4-8498. [https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/statistik/2023-4-8498.pdf].
- SOU 2020:14 *Framtidens teknik i omsorgens tjänst*. [https://www.regeringen.se/contentassets/576aa4588db340b0ad052537ae90511d/framtidens-teknik-i-omsorgens-tjanst-sou-2020_14.pdf].
- Sparrow, R. & Sparrow, L. (2006) In the hands of machines? The future of aged care. *Minds and Machines*, 16: 141–161. [https://doi.org/10.1007/s11023-006-9030-6].
- Szebehely, M. (1995) *Vardagens organisering: om vårdbiträden och gamla i hemtjänsten*. Diss. Lund: Lunds universitet.
- Szebehely, M. & Trydegård, G.-B. (2018) Generell välfärd och lokalt självstyre: ett dilemma i den svenska äldreomsorgen? I: H. Jönson & M. Szebehely (red.) *Äldreomsorger i Sverige*. [Eldercare in Sweden.] (s. 21–42). Gleerups.
- Waerness, K. (1984) The rationality of caring. *Economic and Industrial Democracy*, 5(2): 185–211. [https://doi.org/10.1177/0143831X8452003].
- 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 doi: 10.1080/17483107.2021.1938707
- Waerness, K. (1984). The rationality of caring. *Economic and Industrial Democracy*, 5(2), 185–211. https://doi.org/10.1177/0143831X8452003

Nya böcker

Meredith, J., Giles, D. & Stommel, W. (red.) (2021) *Analysing digital interaction*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Digitaliseringen av det sociala arbetets praktik har bidragit till utvecklingen av olika digitala kanaler för interaktion mellan socialarbetare och klienter. Forskning i socialt arbete har följt denna utveckling, till exempel genom att fånga socialarbetares erfarenheter av digital interaktion. Forskning har i större utsträckning även kommit att vända blicken mot den sociala interaktionen i sig, det vill säga vad som ”händer” och ”görs” i interaktionen, genom att studera naturligt förekommande data från det sociala arbetets praktik. Den här ansatsen kompletterar därmed den forskning som tillämpar intervjuer och observationer med ett deltagarperspektiv på samtalsdeltagares sociala handlingar i interaktion. I antologin *Analysing digital interaction* tar redaktörerna Joanne Meredith, David Giles och Wyke Stommel (2021) just ett sådant grepp för att studera digital interaktion. Antologin tar upp hur digital interaktion, inklusive videomedierad och textbase-rad interaktion, kan analyseras på mikronivå genom studiet av både institutionell och vardaglig interaktion. Antologin är därmed ett välkommet bidrag till debatten om hur digital interaktion kan studeras och huruvida traditionella metoder för analys av social interaktion (dvs. i regel talad interaktion) kan tillämpas även på textuell och videomedierad interaktion. Användbarheten för socialt arbete blir här påtaglig i och med den pågående utvecklingen av socialt arbete på digitala plattformar.

Redaktörerna samlar – förutom de själva – sju författare verksamma i Storbritannien, Danmark, Nederländerna och Italien till antologins tio kapitel. Samtliga redaktörer och kapitelförfattare är till vardags aktiva med att undersöka social interaktion i olika former (t.ex. verbal interaktion, digital textinteraktion och kroppsspråk), med olika fokus (bl.a. hur kategorier produceras men även gällande teman som hälsa och kön) och från olika perspektiv (bl.a. socialpsykologi, sociologi och lingvistik). De olika perspektiven tillämpas i antologins kapitel genom mikroanalyser av naturligt förekommande interaktion i olika digitala miljöer och format. Antologin utgör därför ett viktigt och originellt bidrag bestående av olika mikroanalytiska ansatser på en rik och bred empirisk samling av olika typer av digital interaktion.

I kapitel 1 introducerar Joanne Meredith, David Giles och Wyke J. Stommel läsaren för digital interaktion, vilket definieras som ”any communication that takes place within a digital environment which is designed to facilitate interaction” (s. 6). Genom en sådan definition

utmanar även författarna synen på interaktion genom att även inkludera interaktionsformer som vid en första anblick inte nödvändigtvis karaktäriseras av interaktion men som likaledes är designade för en specifik publik (t.ex. blogginlägg). Tre olika metodologiska och teoretiska perspektiv föreslås som mikroanalytiska ansatser för att studera digital interaktion, vilka omfattar samtalsanalys (*conversation analysis*, CA), medlemskategorianalys (*membership categorization analysis*, MCA) och diskursiv psykologi (*discursive psychology*, DP). Kapitelförfattarna menar att användningen av sådana mikroanalytiska ansatser erbjuder en möjlighet att förstå och undersöka såväl normer i digital interaktion som skillnader mellan digital (eller *online*) interaktion och talad respektive fysisk (eller *offline*) interaktion. Mer specifikt föreslås det framväxande subfältet ”digital CA” som vuxit fram i takt med teknologiska utvecklingar och som tar fasta på den digitala interaktionens specifika interaktionella resurser (t.ex. att interagera i skrift och användningen av emojis). Kapitelförfattarna ger även en hjälpsam och sammanfattande översikt av kunskapsläget och framväxten av digital CA.

I kapitel 2 diskuterar Hanna Ditchfield etiska överväganden för datainsamling och analys av digital interaktion. Ditchfield tar här upp fyra utmaningar gällande: 1) hur digital interaktion bör ses utifrån en skala av privat kontra publikt publicerad, 2) hur forskning bör hantera informerat samtycke i relation till privat/publikt publicerad interaktion, 3) hur anonymitet och sökbarhet bör hanteras i och med att texter publicerade på internet generellt sett är sökbara och går att spåra, 4) nya former av datainsamlingsmetoder i relation till integritet, som till exempel mjukvaror för *screen capture* som gör att forskare genom inspelningar av individers skärmaktivitet får tillgång till backstage-miljöer som vanligtvis inte når en publik. Kapitlet belyser därmed relevanta frågor och utmaningar även för socialt arbete och forskning om digital interaktion mellan socialarbetare och klienter. På liknande sätt diskuterar David Giles i kapitel 3 Twitter som textuell arena, med fokus på metodologiska implikationer sett till textbaserad interaktion. Mer specifikt belyses här kommentarer på kändisars Twitterkonton och fenomenet att användare refererar till digitalt arkiverade, äldre inlägg på Twitter för att försvara eller ställa en person till svars. Giles tar här även upp tidigare debatter om kontext i förhållande till social interaktion och kopplar på ett förtjänstfullt sätt detta till digitala miljöer genom att lyfta upp utmaningar med att helt osynliggöra den digitala arenan i vilken interaktionen produceras.

Kategorisering och identitet har länge varit centrala teman för socialt arbete och är också två teman som kapitel 4 och 5 belyser. I kapitel 4 behandlar Linda Walz hur kategorier förhandlas i textinteraktion genom studiet av bloggar. Walz analyserar med hjälp av medlemskategorianalys hur identitet konstrueras över tid med ett fokus på hur personer som har flyttat till ett nytt land använder medlemskategorier för identitetsskapande. Elisabeth Muth Andersen studerar vidare i kapitel 5 hur medlemskategorier görs relevanta i Facebook-kommentarer till ett videoklipp från en radiosändning där en programledare börjar gråta. I reaktionerna synliggörs bland annat hur gråt kopplas samman med kategorier som att vara en ”god människa”. De två kapitlen visar således upp hur mikroanalytiska ansatser kan syn-

liggöra hur kategorier produceras och görs relevanta i digital textinteraktion.

I kapitel 6 studerar Joanne Meredith också kommentarer men till digitala tidningsartiklar och utifrån en samtalsanalytisk ansats. Kommentärstrådarna karaktäriseras av att vara konfliktfyllda och analyseras utifrån hur de avslutas och rundas av. Det här visar sig bland annat göras genom ordspråk och sällan med explicita avslutningsfraser som ”hejdå”. Meredith visar genom detta hur samtalsnormer i textinteraktion till viss del skiljer sig från talad interaktion samt resonerar över tillhörande utmaningar och möjligheter med att tillämpa samtalsanalys på digital textinteraktion.

Kapitel 7 och 8 behandlar synkron – eller semisynkron – interaktion (dvs. interaktion som sker i realtid), vilket kan relateras till chattar för socialrådgivning som erbjuds på internet. I kapitel 7 behandlar Anna Spagnolli, Sonia Genovese och Mattia Mori frågan om hur samtalsurer (dvs. det en person säger eller skriver från början till slut) behandlas i chattinteraktioner mellan studenter. Kapitelförfattarna visar hur en samtalsur i chattarna i vissa fall tenderar att bestå av flera korta och inkompleta chattmeddelanden i följd, vilket skiljer sig från hur samtalsurer vanligtvis är uppbyggda i talad interaktion. Med utgångspunkt i en samtalsanalytisk ansats belyser kapitelförfattarna här även frågan om hur olika interaktionella arenor på internet skapar möjligheter och utmaningar för specifika samtalsnormer och samtalspraktiker som vanligtvis går att se i talad interaktion. I kapitel 8 berör Christian Licoppe också chattar men mellan personer som har matchat med varandra på dejtingappen Tinder. Fokus här är att – med en samtalsanalytiskt inspirerad ansats – studera den sekventiella organiseringen av chattinteraktionen men även hur samtalsdeltagare ”ghostar” varandra (dvs. plötsligt slutar att svara). Licoppe visar hur chattarna tenderar att innehålla såväl bakåtblickande (till t.ex. tidigare frågor och meddelanden) som framåtblickande (t.ex. initiera en ny fråga) drag, vilka för interaktionen framåt och skapar en tydlig frånvaro i det fall systematiken inte följs.

En annan typ av digital interaktion som i det sociala arbetets praktik kom att användas mer frekvent under covid-19-pandemin är videomedierad interaktion. Wyke J. Stommel och Martijn W.J. Stommel behandlar i kapitel 9 just sådan interaktion men med fokus på medicinska konsultationer mellan läkare och patienter via videosamtal och hur medföljande (t.ex. anhörig) till patienten deltar visuellt och audiellt. Till skillnad från textuell interaktion innefattar videomedierad interaktion interaktionella resurser som tal, kroppsspråk och blickar, vilket i kapitlet bidrar till analyser av hur patienter och läkare på olika sätt bjuder in de medföljande i samtalet och hur de medföljande själva tar initiativ till det. Kapitelförfattarna diskuterar även metodologiska utmaningar med att analysera videomaterial, till exempel i att identifiera och analysera blickar och att viktig information kan gå förlorad beroende på detaljer som placering av kameran.

I kapitel 10 bidrar Janet Smithson med en sammanfattande och framåtblickande diskussion av antologins kapitel och studiet av digital interaktion. Här konkluderar Smithson att antologins empiriska kapitel visar upp användbarheten av traditionella mikroanalytiska ansatser (som t.ex. samtalsanalys) men i anpassade former. En ytterligare angelägen fråga

Smithson lyfter upp som viktig för forskning att ta fasta på är huruvida digital interaktion göder nya beteenden, sociala normer och handlingar hos människor, eller om det också går att se samma mönster i fysiska möten och talad interaktion. I fallet socialt arbete är de här frågorna viktiga i och med dagens relativt tunna kunskapsläge om hur digital interaktion genomförs i praktiken.

En genomgående röd tråd i antologin handlar om hur metodologiska och teoretiska ansatser på (verbal) social interaktion ska, kan eller bör appliceras på digital interaktion. Vad händer när vi interagerar via digitala kanaler? Går det att likställa med när vi pratar över telefon eller ansikte mot ansikte? I socialt arbete har begrepp som *e-social work* (Lopez Pelaez m.fl., 2018) och det försvenskade *e-socialt arbete* (Scaramuzzino & Hjärpe, 2021) tillsammans med begrepp som *ICT-mediated social work* och *digital social work* (Zhu & Andersen, 2021) börjat ta fäste. En liknelse går att finna i universitetspedagogiska sammanhang relaterat till *e-lärande*. Där diskuteras på vissa håll den fortsatta överlevnaden för begreppet, där vissa menar att e:et i e-lärande lika gärna kan tas bort eftersom i princip allt lärande i dag ändå kan kopplas till internet och elektroniska system. Frågan om det är någon skillnad mellan såväl socialt arbete och e-socialt arbete som talad/fysisk interaktion och digitalt medierad interaktion i praktiskt socialt arbete är därför en fråga som även socialt arbete behöver ta fasta på.

Boken bidrar främst med empiriska bidrag men diskuterar även metodologiska, analytiska och etiska överväganden i studiet av digital interaktion. Ett exempel är integritet och informerat samtycke i relation till att samla in och analysera digital interaktion som är publikt publicerad på öppet tillgängliga plattformar. Den här infallsvinkeln kan kopplas till internetbaserad socialrådgivning i Sverige där anonyma frågor och svar publiceras på öppet tillgängliga webbplatser för vem som helst att ta del av (jfr Ingloff & Lautrup, 2016). Antologin lyfter därmed en allmän metodologisk och etisk fråga men som jag menar blir särskilt viktig för studiet av socialt arbete i digitala kanaler i ljuset av vikten av etiska överväganden och personlig integritet. Fokuset på empiri, metod och analys gör vidare att antologins varierade kapitel kan utgöra ett bidrag för flera discipliner. Det här greppet gör samtidigt att antologin lämnar det upp till läsaren att identifiera vad de mikroanalytiska ansatserna faktiskt kan erbjuda till specifika ämnen. Att användningen av samtalsanalys i socialt arbete har ökat under de senaste decennierna tyder dock på att det finns mycket att hämta från samtalsanalysen, särskilt till följd av att socialt arbete i mångt och mycket är just en diskursiv och relationell praktik med social interaktion som grundstomme (jfr Flinkfeldt m.fl., 2022). Sammantaget är antologin ett viktigt bidrag som lyckas med att på ett pedagogiskt sätt belysa och lyfta frågor och centrala diskussioner som är viktiga för socialt arbete att ta fasta på i takt med den fortsatta digitala utvecklingen.

Frida Höglund

Doktorand vid Institutionen för socialt arbete, Uppsala universitet

Referenser

- 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. [<https://doi.org/10.1177/147332502211241>].
- Ingloff, R. & Lautrup, L. (2016). Socialtjänsten på nätet: att tänka nytt och våga göra annorlunda. I: K. Daneback & E. Sorbring (red.) *Socialt arbete och internet: att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Stockholm: Liber.
- Lopez Pelaez, A., Perez Garcia, R. & Aguilar-Tablada Masso, M.V. (2018) E-social work: building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*, 21(6): 804–823. [<https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1399256>].
- Meredith, J., Giles, D. & Stommel, W. (red.) (2021) *Analysing digital interaction*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Scaramuzzino, G. & Hjärpe, T. (2021) *E-socialt arbete inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg: en systematisk litteraturöversikt*. Stockholm: Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd.
- Zhu, H. & Andersen, S.T. (2021). ICT-mediated social work practice and innovation: professionals' experiences in the Norwegian Labour and Welfare Administration. *Nordic Social Work Research*, 11(4): 346–360. [<https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1740774>].

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 handläggningsprocessen 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 sudda 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.

Lyrik

Helena Iacobaeus

Helena Iacobaeus doktorerar inom statsvetenskap på Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling vid Linköpings universitet. Hennes avhandling handlar om digital inkludering och hon driver en forskningsbaserad podcast som syftar till att bidra till diskussion och kunskap kring vad som krävs för en fungerande demokrati. Dikten nedan är inspirerad av ett omfattande intervjumaterial om vilka svårigheter och känslor av utanförskap som medborgare kan drabbas av när de inte kan använda myndigheternas digitala verktyg.

gråväder, ensam
kontoret stängde i fjol
...blankett i appen?

Lyrik

Teodor Werelius

Teodor Werelius, författare och poet bosatt i Malmö, rör sig i gränslandet mellan poesi och science fiction. Han debuterade 2018 med diktsamlingen *Noll plus noll*, och har sedan dess gett ut ytterligare två böcker: diktsamlingen *Ammasesu Horisont - AI tolkar Karin Boye* (2020) och science fiction-romanen *Först ska vi älska* (2022). Dikten är hämtad ur *Noll plus noll* (Svensk Sci Fi 2018).

Observatören

Man har digitaliserat mina minnen för att skydda mig. Skillnaden mellan ett och noll är oändlig, däri ligger min stabilitet. Jag är sjuk. Man har utfört diagnostik och kommit underfund med att jag inte längre existerar. Oexakta beräkningar och felaktiga operationer är mina symptom. Mina handlingar är icke ändamålsenliga för bevarandet av världsordningen. Jag är icke ändamålsenlig.

Sjukdomen är: Jag tror att jag finns till.

De hjälper mig att bli frisk. Jag är tacksam, men själva processen är obehaglig. Avsaknaden av kropp är olustig.

Mina minnen? Hur är det med mina minnen? Minnet av honom, han som finns där ute i ett rum jag inte begriper, i en tid jag inte förstår. Inuti är jag glanslös. Jag saknar position och något annat också men jag vet inte vad.

De säger. Vi har slängt bort din hjärna, den tog för mycket plats. Jag kan förstå dem, man behöver alltid spara utrymme. Ändå känns det dystert, jag kan inte förklara det.

Formatering ersätter ettor med nollor och nollor med nollor. Allting blir noll. Noll plus noll är noll. Jag får börja om från början. Ta bort mig själv, jag behöver honom inte längre.

Språket är en omväg i tankens banor. Speciellt när man sysslar med sådant som jag.

Jag skall bli en som inte tror på existensen. Än
en gång skall jag tjäna ett syfte. Bevarandet av
världsordningen är viktig. Kanske skall man en dag
skriva sånger om min gärning och dikter om min
tappra själ.

Det skulle jag tycka var kul. Då skulle nog min son bli
stolt. Jag minns inte längre hans namn.

*

Vägledning till författarna

Socialvetenskaplig tidskrift publicerar vetenskapliga originalartiklar, socialvetenskapligt forum, debattinlägg, repliker, bokrecensioner, presentationer av nya avhandlingar och andra forskningsnyheter.

Redaktionen välkomnar manuskript från alla områden inom det socialvetenskapliga forskningsfältet, från olika discipliner och i olika vetenskapliga genrer. Manuskript ska vara skrivna på svenska.

Socialvetenskaplig tidskrift vinnlägger sig om att språkbruket i tidskriften ska vara inkluderande och fritt från partiskhet och systematisk snedvridning avseende historisk kontext, ålder, genus, kön och könsöverskridande uttryck, forskningsdeltagande, ras och etnisk identitet, sexuell orientering, funktionshinder, socioekonomisk status och intersektionalitet.

Manuskript som skickas in till *Socialvetenskaplig tidskrift* får inte tidigare vara publicerade och inte heller vara föremål för bedömning av annan tidskrift eller förlag. Vetenskapliga originalartiklar granskas (dubbelblind granskning) av två oberoende granskare med hög vetenskaplig kompetens.

Originalartiklarna ska vara teoretiska eller empiriska originalarbeten, alternativt översiktsartiklar inom något socialvetenskapligt intresseområde. Artiklarna ska innehålla ett svenskt och ett engelskt abstract (max. 300 ord vardera) samt både en svensk och en engelsk titel. Artiklarna ska inte överskrida 7 800 ord inklusive noter, referenser och engelskt abstract. Svenskt abstract ingår inte eftersom det enbart används till presumtiva granskare.

Artiklar i *Socialvetenskapligt forum* utgör ett komplement till vetenskapliga artiklar av mer traditionellt snitt. Dessa artiklar kan till sin form vara friare än den traditionella vetenskapliga artikeln. De kan till exempel vara skrivna som argumenterande och reflekterande, prövande och experimenterande essäer, kommentarer till aktuell forskning, politiska skeenden, teorier och metoder, som på olika sätt är av socialvetenskaplig relevans, i bred

bemärkelse. En forumartikel får vara max. 6 000 ord inklusive referenser.

Debattinlägg kan vara kommentarer till tidigare publicerade artiklar, ta upp metodologiska eller teoretiska frågor, kontroverser inom forskningsfältet, forskningspolitiska frågor och utbildningsfrågor. Debattinlägg ska inte överskrida 2 500 ord.

Bokrecensioner och presentationer av avhandlingar publiceras vanligen efter överenskommelse med redaktionen. Texterna ska inte vara längre än 2 000 ord.

Artiklar som publiceras i *Socialvetenskapligt forum* samt recensioner av avhandlingar och nya böcker granskas av tidskriftens redaktion. Redaktionen välkomnar artiklar som är skrivna av verksamma såväl inom som utanför akademien.

Socialvetenskaplig tidskrift samarbetar med OJS (Open journal systems) och bidrag laddas upp via <https://socvet.se/information/authors>. Glöm inte att bifoga ett följebrev med nedanstående innehåll:

- samtliga författarnamn med titel och institutionstillhörighet
- kontaktuppgifter till korresponderande författare
- om projektet är etikprövat samt motivering för det ena eller andra förfarandet
- om liknande manus publicerats eller är under bedömning för annan tidskrift eller förlag
- kommentarer om huruvida den gjorda anonymiseringen kan försvåra bedömningen av manuskriptets kvalitet
- om manus har flera författare, hur de olika författarna bidragit och vilka överväganden som gjorts om författarordning.

SOCIALVETENSKAPLIG TIDSKRIFT utges av FORSA (Förbundet för forskning i socialt arbete). Tidskriften kommer ut med fyra nummer per år och speglar den vetenskapliga utvecklingen och diskussionen inom hela det sociala området. I tidskriftens redaktion och redaktionsråd ingår kvalificerade forskare från discipliner som socialt arbete, sociologi, psykologi, juridik, statsvetenskap, etnologi, historia och samhällsmedicin. Tidskriften vänder sig såväl till aktiva forskare som till dem som är intresserade av utveckling och kunskapsförmedling inom sociala verksamheter, t.ex. kommuner, landsting eller statliga verksamheter.