



# Digitalisering av kommunal socialtjänst

En empirisk studie av en organisation och profession i förändring

Författare: Lupita Svensson och Stefan Larsson

Helsingborgs stad i samarbete med:

**FoU HELSINGBORG**

Forsknings- och utvecklingsenheten för social hållbarhet  
fou.helsingborg.se  
2018

ISBN 978-91-639-4379-9

ISBN 978-91-639-4380-5 (pdf)

Redaktör och formgivning: Annika Nilsson

Foto omslag: Anders Ebefeldt

# Innehåll

<b>Sammanfattning</b>	<b>5</b>
<b>Läsguide</b>	<b>7</b>
<b>FÖRORD</b>	<b>9</b>
<b>Socialt arbete i en digital samtid</b>	<b>10</b>
Efterfrågan hos brukare	11
Den digitala målbilden	11
Att förändra ett invant beteende	12
Digitaliseringens vågor går höga	13
<b>DIGITALISERING AV KOMMUNAL SOCIALTJÄNST</b>	<b>15</b>
<b>Inledning</b>	<b>16</b>
Syfte och frågeställningar	17
Avgränsningar	17
Rapportens disposition	18
<b>Bakgrund</b>	<b>19</b>
Workshop	22
Innovation	22
Juridik	23
Organisation	23
Brukare	24
Med forskning och praktik som utgångspunkt	24
<b>Metod</b>	<b>26</b>
Två delstudier	26
Kvalitet: validitet och reliabilitet	27
<b>Analytiskt ramverk</b>	<b>30</b>
Organisation	30
Professionskultur	31
Teknik	32
Juridiken	34

<b>Arbetsprocesser och digitala möten: presentation av resultat från delstudierna</b>	<b>35</b>
Arbetsprocessen: digitaliseringens roll och funktion i kommunal socialtjänst	35
Ett digitaliserat möte: att sänka trösklarna för kontakt med den kommunala socialtjänsten	39
<b>Analys</b>	<b>41</b>
Ny teknik och digitalisering i den kommunala socialtjänstens arbetsprocess	41
Hur ny teknik och digitalisering kan underlätta kontakten mellan brukaren och den kommunala socialtjänsten	43
Hur mötet och relationen mellan brukare och socialarbetare kan utvecklas, förbättras och effektiviseras genom digital kommunikation och uppföljning	44
Nya begreppspar: Teknik/Metod och Tillgänglighet/Kompetens	45
<b>Slutsatser och rekommendationer</b>	<b>48</b>
<b>EFTERORD</b>	<b>53</b>
<b>Att driva forsknings- och utvecklingsprojekt i kommunal socialtjänst – lärdomar från ett verksamhetsperspektiv</b>	<b>54</b>
Verksamhetsutveckling med fokus på digitalisering	54
Ägarskap, personbunden utveckling och organisatoriskt lärande	55
Forskningen och praktiken drivs av olika logiker	58
Brukarcentrerad utveckling och brukarinflytande	59
Juridik som hinder och möjlighet	59
Forskning ger legitimitet	60
<b>Referenser</b>	<b>61</b>
<b>Bilagor</b>	<b>65</b>
Deltagande observationer, enkel mall	65
Mottagningens brev	66
<b>Om författarna</b>	<b>67</b>

# Sammanfattning

Detta forskningsprojekt har genomförts i samarbete mellan Lunds universitet och Helsingborgs stad, genom stadens FoU-enhet och socialförvaltning. Projektet ska ses i ljuset av den vision som SKL och Regeringen enats om, som syftar till att bättre nyttja digitaliseringens möjligheter i såväl hälso- och sjukvården som socialtjänstens olika delar. I forskningsprojektet har forskarna Lupita Svensson, fil.dr. i socialt arbete, och Stefan Larsson, docent i teknik och social förändring, tillsammans med FoU Helsingborg och socialförvaltningen under 2017 genomfört empiriska studier. Med stöd i projektets resultat har forskarna tagit fram förslag på hur det sociala arbetet kan utvecklas genom digitala verktyg och processer.

Syftet med projektet har varit att bidra till stadens arbete med att effektivisera och utveckla digitala tekniker och tjänster inom socialtjänstens verksamhetsområde, samt att ta fram mer kunskap på området för digitalisering av socialt arbete. Den övergripande frågeställningen rör vilken kunskap om digitalisering av socialt arbete som redan finns, och vilken ny kunskap som krävs, för att bidra till stadens arbete med att effektivisera och utveckla det sociala arbetet inom socialtjänstens verksamhetsområde.

Projektets två empiriska studier har utvecklats i samverkan mellan socialtjänstens verksamheter och forskarna, bland annat i form av följeforskning. Vid *Individ- och Familjeomsorgen*, enheten *Barn, unga och familj* har en kartläggning av den digitala arbetsprocessen genomförts. För att undersöka om tillgängligheten skulle kunna ökas genom digitalisering och ny teknik utformades ett annat projekt vid *Individ- och familjeomsorgen*, enheten *Mottagningen*. Både deltagande observationer och intervjuer har genomförts.

Mot bakgrund av resultatet från de två delstudierna, är studiens viktigaste bidrag till området digitalisering av socialtjänsten, begreppsparen "*Teknik/Metod*" och "*Tillgänglighet/Kompetens*". Med hjälp av dem kan vi lättare inventera, analysera och utveckla det sociala arbetets digitalisering inom socialtjänsten. Genom de två delstudierna framträder en bild av en socialtjänst och ett socialt arbete som, när det gäller digitalisering, har hamnat på efterkälken, men som har en stor utvecklingspotential.

Rapporten avslutas med ett efterord, av Annika Nilsson, projektledare på FoU Helsingborg, om lärdomar från att driva forsknings- och utvecklingsprojekt i en kommunal socialtjänst.



## Läsguide

Denna rapport handlar om projektet *Digitalisering i socialt arbete* som drivits i samarbete mellan Lunds universitet, socialförvaltningen i Helsingborgs stad och FoU Helsingborg. För att synliggöra detta samarbete, och lyfta fram *både* forskningen och den utveckling av praktiken som projektet inneburit, har vi valt att dela upp rapporten i tre delar.

I första delen, förordet, presenterar Kalle Pettersson, utvecklingschef på socialförvaltningen, det sammanhang där projektet ägt rum. Han berättar också hur projektet är förankrat i Helsingborgs stads ambitioner och visioner kring digitalisering och socialt arbete, och varför denna utveckling är viktig för kommunen.

I den andra delen beskriver Lupita Svensson och Stefan Larsson forskningsdelen i projektet och presenterar de två delstudier de gjorde under 2017 på socialförvaltningen i Helsingborg, med fokus på arbetsprocesser och digitala mötena. De ger även rekommendationer för det fortsatta praktiska utvecklingsarbetet på området.

I rapportens sista del, efterordet, knyter Annika Nilsson, projektledare på FoU Helsingborg, ihop forskningen och utvecklingen i projektet och lyfter fram ett antal lärdomar om att driva forskningsprojekt i en kommunal verksamhet.

Vår förhoppning är att detta upplägg ska ge en sammansatt och nyanserad bild av projektet: av hur forskarna och praktikerna har samarbetat, fördelat ansvar, utbytt kunskap och lärt tillsammans.





# Förord

Kalle Pettersson

I förordet presenterar Kalle Pettersson, utvecklingschef på socialförvaltningen i Helsingborg, det sammanhang där projektet *Digitalisering i socialt arbete* ägt rum. Han berättar hur projektet är förankrat i Helsingborgs stads ambitioner och visioner kring digitalisering och socialt arbete, och varför denna utveckling är viktig för kommunen. Han lyfter också några av de utmaningar man möter inom socialt arbete i en digital samtid och beskriver slutligen den målbild med digitalisering inom socialtjänstens arbete som ligger till grund för inriktningen av forskningsprojektet.

# Socialt arbete i en digital samtid

I inledningen till 2017 års rapport *Svenskarna och internet* (Davidsson och Thoresson 2017, s 4) som ges ut av Internetstiftelsen i Sverige, ISS, står:

Internets utveckling är en av de starkaste krafter som förändrat världen de senaste två decennierna. [...] Idag är internet en stor del av så gott som alla svenskars vardag vad gäller såväl fritid som arbete, studier och myndighetskontakter. Dagens unga har aldrig levt utan internet och även för oss som var med tidigare kan det vara svårt att tänka sig hur vi skötte allting före internet.

Det är ett liknande resonemang som ligger bakom den rapport du nu håller i din hand. Det var uppenbart för oss inom Helsingborgs stads socialförvaltning att den digitaliseringsvåg som sköljt över världen under de senaste tre decennierna, inte i samma grad nått de offentliga institutionerna i allmänhet och de kommunala socialtjänsterna i synnerhet. Frågan vi ställde oss var vad orsakerna till frånvaron av digitaliserade socialtjänster berodde på. Var den primära orsaken en brist på efterfrågan hos brukarna? Handlade det om att lagen satte käppar i hjulet för en digitalisering av det sociala arbetet? Kunde orsaken förklaras med en ovilja hos professionen att använda digitala verktyg eller fanns det kanske andra förklaringar till bristen på digital tillgänglighet inom socialtjänsten?

FÖRORD

Digitaliseringen av offentliga tjänster går långsamt jämfört med näringslivets tjänsteproducerande företag. Det gäller såväl tjänster inom stat och landsting som kommun. Bland de kommunala tjänster som erbjuds invånarna är det de sociala tjänsterna som digitaliserats i minst utsträckning. Detta är problematiskt om man ser digitalisering som ett verktyg för att öka demokratisering och tillgänglighet i samhället.

Socialtjänsten möter de invånare som många gånger befinner sig i de mest utsatta situationer en människa kan befinna sig i. Att värna dessa människors demokratiska rättigheter och öka tillgängligheten till sociala tjänster som vård, stöd och behandling måste därför vara ett av socialtjänstens viktigaste uppdrag. Detta kan bland annat ske genom att öka den digitala tillgängligheten till socialt stöd, ett stöd som traditionellt bygger på fysiska möten. Syftet med en sådan förändring är inte att *tvinga* in våra brukare i ett uteslutande digitalt spår i kontakten med socialtjänsten, utan att *möjliggöra* för dem att själva välja när, var och hur de vill kommunicera. Det digitala spåret ska ses som ett *komplement* till det traditionella sociala arbetet och en ökad digitalisering ger brukaren möjlighet att välja utifrån sina egna behov och önsknings.

## Efterfrågan hos brukare

Digitaliseringen av socialt arbete i Sverige har gått framåt sedan vi påbörjade digitaliseringsprojektet i Helsingborg. I de flesta fall handlar det om att digitalisera, och i vissa fall även automatisera, administrationen för vissa sociala tjänster som ansökan, beslut och utbetalning av ekonomiskt bistånd. Vad gäller det mer traditionella sociala arbetet, såsom stödsamtal och behandling, har digitaliseringen inte kommit lika långt.

I samtal med brukare och representanter för olika brukarorganisationer, tyder det mesta på att den långsamma utvecklingen inte handlar om en brist på efterfrågan hos dem. I stort sett samtliga såg ett mervärde i att kunna använda digital kommunikation och digitala tjänster för att förenkla tillgängligheten till sociala tjänster, på samma sätt som digital teknik förenklar användningen av många andra tjänster i vardagen. Samtidigt påtalade flera av brukarna, att en digitalisering av det sociala arbetet även måste ta hänsyn till de brukare som inte är digitalt kompetenta eller som lever i någon form av digitalt utanförskap. Denna reflektion är viktig att förhålla sig till och känns även den igen i ovan nämnda rapport från ISS (Davidsson och Thoresson, 2017, s. 8) där det står:

Lågutbildade, arbetslösa och sjukskrivna känner sig mindre delaktiga i informationssamhället än personer med högre utbildning. De grupperna upplever det även som svårare att exempelvis söka efter information på internet.

Brukarnas efterfrågan av digitala lösningar bekräftas också av populariteten hos de digitala kanaler som ett par av landets kommunala socialtjänster erbjuder. Oftast handlar det om anonyma eller icke-anonyma chattforum där brukare kan chatta med socialsekreterare. Även om dessa lösningar är få till antalet är de både välbesökta och uppskattade.

Den senaste tiden har privata entreprenörer inom hälso- och sjukvårdsområdet, som sedan några år erbjuder digitala läkarbesök, fått luft under vingarna. Detta är ytterligare en signal som visar att invånare efterfrågar digitala välfärdstjänster och att den digitala mognaden är hög.

## Den digitala målbilden

Satsningen på ökad digitalisering gentemot våra brukare i Helsingborg har vi valt att kalla *digitalisering av socialt arbete*. Forskningsprojektet, och denna forskningsrapport, är centrala pusselbitar och vägvisare i utvecklingsarbetet. Målet är att göra det möjligt för de brukare som så önskar att sköta alla sina kontakter med socialtjänsten digitalt. Det kan till exempel handla om att digitalt kunna ansöka om hjälp och stöd, boka sin tid för möte via digital tidbokning, genomföra förhandsbedömningen via digital kommunikation såsom chatt, videosamtal och mail, utredas digitalt, behandlas digitalt

och slutligen också få sitt ärende avslutat digitalt. Genom en ökad digitalisering, ska brukaren också kunna använda digitala kanaler för att hela tiden ta del av all dokumentation som berör personen i fråga, såsom journalanteckningar, utredningar och beslutsunderlag.

Vidare är tanken, att detta sociala arbete ska baseras på de digitala kommunikationsverktyg som brukaren redan använder i sin vardag och är bekväm med. Det blir upp till oss som leverantörer av de sociala tjänsterna, att lära oss dessa digitala verktyg, oavsett om brukaren föredrar FaceTime, WhatsApp, Messenger, Skype, Signal eller någon annan plattform. Vi är experter på socialt arbete, det är det vi ska ägna oss åt, inte att ta fram nya tekniska lösningar och plattformar som blir inaktuella direkt och inte är användarvänliga.

### **Att förändra ett invant beteende**

Under resans gång har det visat sig att det finns en organisatorisk tröghet i att digitalisera det sociala arbetet. Denna tröghet har vi identifierat även när vi tittat på andra offentliga organisationers digitalisering. Trögheten behöver inte nödvändigtvis bero på en ovilja hos medarbetarna att digitalisera sin verksamhet, utan tycks mer handla om en förändring i produktionslogik och i maktrelationen mellan det traditionella sättet att bedriva socialt arbete och en digitalisering av detsamma.

Socialtjänstens arbete, precis som all annan offentlig handläggning, bygger på en varuproducerande logik som handlar mer om intern processoptimering än om värdeskapande för slutkonsumenten (brukaren). Även om det inte är socialarbetarens intention reduceras brukaren i stor utsträckning till ett passivt objekt i produktionsprocessen. Brukaren förväntas infinna sig på en viss plats, vid en viss tidpunkt, eftersom det är vad produktionsprocessen kräver för att en linjär förflyttning av ärendet ska kunna ske.

En digitaliserad process öppnar upp helt nya möjligheter för brukaren att bli ett aktivt subjekt, något som rymmer bättre med den tjänstelogik vi försöker eftersträva i Helsingborg. Brukaren ska när som helst på dygnet kunna kommunicera med handläggaren, boka sina tider när det bäst passar henne, själv bestämma om mötet ska ske digitalt eller fysiskt, och när som helst på dygnet kunna ta del av sin dokumentation och komplettera denna. Detta innebär en maktförskjutning där socialarbetarens makt minskar till förmån för brukarens makt. Denna maktförskjutning, och brukarens förflyttning från passivt objekt till aktivt subjekt, är en viktig del i att öka demokratiseringen i samhället.

## Digitaliseringens vågor går höga

Något att ta fasta på när digitalisering av socialt arbete diskuteras och implementeras är det som benämns som digitaliseringens vågor. Svensson & Larsson (2017) slår i sin forskning fast att de kommunala socialtjänsterna i mångt och mycket befinner sig i digitaliseringens första våg, medan större delen av näringslivets tjänsteproducerande företag befinner sig i den andra eller tredje. Kännetecknande för digitaliseringens första våg är att införa digitala system och digital infrastruktur vars primära syfte är att registrera data för att produktionen ska gå att mäta. Den andra digitaliseringsvågen är där dagens kommunikativa och sociala medier befinner sig, medan den tredje vågen medför en än mer automatiserad och sömlös interaktion mellan system, med syfte att underlätta för både användare och organisation.

Förhoppningen när vi digitaliserar det sociala arbetet är att så snabbt som möjligt ta socialtjänsten från den första digitaliseringsvågen för att genom goda och insiktsfulla val införliva de bästa delarna av den andra och tredje vågen. Att erbjuda sociala tjänster ska innebära att vara i takt med en digital samtid.

Kalle Petterson

Utvecklingschef, socialförvaltningen i Helsingborg



# Digitalisering av kommunal socialtjänst

Lupita Svensson och Stefan Larsson

I denna del presenteras det forskningsprojekt som genomfördes inom två enheter på socialtjänsten i Helsingborg under 2017. Lupita Svensson och Stefan Larsson presenterar resultaten från studien på ett sätt som är traditionellt inom forskningen. Först berättar de om bakgrunden till projektet, syftet med studien och vilka forskningsfrågor de vill besvara. Därefter presenterar de den forskning som finns på området och vilka metoder de använt sig av i projektet. Efter det berättar de om det resultat de fått fram i de två delstudierna, med fokus på arbetsprocesser och digitala möten, och analyserar det med hjälp av ett ramverk baserat på tidigare forskning. Slutligen presenterar de sina slutsatser från studien och ger rekommendationer för det fortsatta praktiska arbetet.

# Inledning

Denna rapport bygger på ett forskningsprojekt som genomförts som ett samarbete mellan Lunds universitet och Helsingborgs stad genom stadens FoU-enhet och socialförvaltning. Projektet bör ses i ljuset av den vision som SKL och regeringen enats om och som syftar till att bättre nyttja digitaliseringens möjligheter inom såväl hälso- och sjukvården som socialtjänstens olika delar. I forskningsprojektet har forskarna Lupita Svensson och Stefan Larsson, tillsammans med FoU Helsingborg och socialförvaltningen, under 2017 genomfört empiriska studier av digitala möten på enheten Mottagningen och digitala arbetssätt inom enheten Barn, unga och familj. Med stöd av resultatet från dessa studier, har vi tagit fram förslag på hur det sociala arbetet kan utvecklas genom digitala verktyg och processer.<sup>1</sup>

Forskningsprojektet är en fortsättning på den kunskapsöversikt om digitalisering och socialt arbete (Svensson & Larsson, 2017)<sup>2</sup> som forskarna tidigare genomfört i samverkan med FoU Helsingborg och som publicerades i mars 2017. Kunskapsöversikten delfinansierades av Vinnova och Helsingborgs stad. Forskningsprojektet bygger också på ett tidigare samverkansarbete mellan Lunds universitet, Kristianstad högskola, Helsingborgs stad och Landskrona stad (genom FoU Helsingborg och enheten PaRT, Preventivt Arbete Tillsammans), som syftade till att motivera socialt utsatta ungdomar genom att låta dem pröva motivationsappar och hälsoarband (Rönkkö et al., 2017).<sup>3</sup>

Den kommunala socialtjänsten behöver studeras och utvecklas i relation till den potential som finns inom digitalisering av verksamheter och tjänster. I ett första steg handlar det framförallt om att utifrån brukarnas behov undersöka i vilken mån mötet och relationen mellan brukare och socialarbetare går att förbättra och effektivisera genom de verktyg som finns för digital kommunikation och uppföljning. Det kan då handla om rådgivning, att göra en förhandsbedömning samt att utreda och behandla.

Det här behovet ska även ses i relation till den digitala mognad som många unga som vänder sig till socialtjänsten har. Även om det fysiska mötet är beprövat och har en tillitsbyggande funktion, finns det även en del farhågor kring att vissa brukare kan se det fysiska mötet som en tröskel för att söka hjälp. Kanske kan alternativa och tidigare sätt att komma i kontakt med och introduceras till socialtjänsten bidra till förbättrade resultat för brukarna. Ett annat problem som en ökad digitalisering skulle kunna minska, är risken för institutionalisering och stigma som kan uppstå när brukare vistas i de miljöer som är nära förknippade med det sociala arbetet.

1. Se även debattartikeln *Digitaliserad socialtjänst kan lösa framtidens behov* i Dagens Nyheter (Åbinger, D et al., 18/7, 2016): [dn.se/debatt/digitaliserad-socialtjanst-kan-losa-framtidens-behov/](https://dn.se/debatt/digitaliserad-socialtjanst-kan-losa-framtidens-behov/)

2. Se även Larsson och Svenssons debattartikel i Dagens Samhälle från 24 mars 2017, *Digitalisering av socialt arbete kräver kraftsamling*: [dagenssamhalle.se/debatt/digitalisering-av-socialt-arbete-kraver-kraftsamling-32488](https://dagenssamhalle.se/debatt/digitalisering-av-socialt-arbete-kraver-kraftsamling-32488)

3. Se även [fou.helsingborg.se/fou-slapper-ny-rapport-digital-teknik-och-socialt-arbete](https://fou.helsingborg.se/fou-slapper-ny-rapport-digital-teknik-och-socialt-arbete)



I ett längre perspektiv kan man även se en rad andra potentiella nyttor med en mer digitaliserad hantering och organisering av det sociala arbetet. Eftersom socialt arbete i mångt och mycket baseras på det fysiska mötet på tu man hand mellan brukare och socialarbetare, kan det vara svårt att fånga in och analysera arbetsprocessen. En ökad digitalisering skulle kunna öka möjligheten att, på ett mer djupgående sätt, kartlägga och analysera arbetsprocesser inom en verksamhet som annars är svåranalyserad. I det perspektivet kommer även frågor om brukarens integritet, transparens i rutiner och arbetssätt samt automation av processer att bli aktuella och behöva utredas vidare.

## Syfte och frågeställningar

Syftet med forskningsprojektet är att bidra till stadens arbete med att effektivisera och utveckla digitala tekniker och tjänster inom socialtjänstens verksamhetsområde, samt att ta fram mer kunskap på området digitalisering av socialt arbete.

I relation till pågående utvecklingsarbete inom socialförvaltningen är stadens ambition att flytta fram positionerna och utveckla det sociala arbetet i relation till digitalisering. Fokus ligger på att skapa mervärde för brukarna, men också för de som arbetar med socialt arbete inom socialtjänsten och för organisationen. Potentiella synergieffekter av projektet är värdefulla för att utveckla och förbättra arbetet med en digitalisering av stadens alla förvaltningar.

För att besvara syftet kommer följande övergripande frågeställning att behandlas: *Vilken kunskap om digitalisering av socialt arbete finns redan, och vilken ny kunskap krävs, för att bidra till stadens arbete med att effektivisera och utveckla det sociala arbetet inom socialtjänstens verksamhetsområde?*

Frågeställningen operationaliseras i sin tur genom följande delfrågor:

1. Hur används ny teknik och digitalisering i den kommunala socialtjänstens arbetsprocess?
2. Hur kan ny teknik och digitalisering underlätta kontakten mellan den enskilde brukarens och den kommunala socialtjänsten?
3. Hur kan mötet och relationen mellan brukare och socialarbetare utvecklas, förbättras och effektiviseras genom de verktyg som finns för digital kommunikation och uppföljning?

## Avgränsningar

Forskningsprojektet utgår från ett uppdrag formulerat av FoU Helsingborg, och har utvecklats i samverkan mellan forskare och praktiker. Projektets tidsramar (januari 2017 till december 2017) har avgränsat studiens utformning och omfattning. Resultatet, och den här rapporten, har sedan skrivits ihop under våren 2018. Fokus i forskningsprojektet är det professionella myndighetsperspektivet eftersom det var

uppdraget från FoU Helsingborg. Det innebär inte att utförarleden med behandlare är mindre viktiga eller mindre betydelsefulla men de synliggörs inte på samma sätt i rapporten.

## Rapportens disposition

Efter denna inledande del följer en beskrivning av bakgrunden till rapporten, och det förankringsarbete som gjorts i olika verksamheter. Därefter beskrivs hur vi gått tillväga inom projektet, med fokus på två delstudier inom socialtjänsten i Helsingborg. Det analytiska ramverk som vi analyserar empirin utifrån presenteras därefter. Ramverket bygger på de fyra kategorier – organisation, professionskultur, teknik och juridik – som framträdde i den kunskapssammanställning vi genomfört som en del av ett tidigare samarbete med Helsingborgs stad (se Svensson & Larsson, 2017). I kapitlet som följer presenteras resultaten från delstudierna med fokus på digitaliserade möten och arbetsprocessen. I analysen återkommer vi till, och besvarar, forskningsfrågorna samt presenterar en enklare teoriutveckling på området. Rapporten avslutas med en summering av våra slutsatser och rekommendationer för fortsatt arbete med digitaliseringen inom socialt arbete, med fokus på digitalisering som både verktyg och strukturell samhällsförändring.

# Bakgrund

Vi har i en tidigare kunskapsöversikt konstaterat att digitalisering av det sociala arbetet, socialtjänsten och sociala myndigheter är ett relativt utvecklat forskningsfält, inte minst när det gäller svenska förhållanden (Svensson & Larsson, 2017). Ett undantag är Daneback och Sorbrings (2016) antologi *Socialt arbete och internet – att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Antologin belyser framförallt möjligheterna att komplettera socialtjänstens nuvarande arbete med webbaserad behandling, förebyggande socialt arbete och nya former av stöd och råd. Här samlas en stor del av den nationella kunskap som finns inom området, men antologin fokuserar främst på hur sociala problem kan förstås och hanteras på webbaserade arenor utifrån ett utförarperspektiv. Det innebär att antologin i första hand fokuserar på behandlande interventioner och service, medan socialtjänstens myndighetsutövning, utredande arbete och beslutsfattande inte berörs i samma utsträckning.

När det gäller digitalisering av det sociala arbetet, kan man finna stöd i litteraturen för att införandet av digitala kommunikationskanaler kan sänka trösklar och bidra till att nå fler behövande (jfr. Daneback och Sorbring, 2016, gällande fältassistenter, s. 227). I övrigt finns mycket lite svensk litteratur på området. I de studier som finns, ligger tyngdpunkten på att upptäcka och initiera ny teknik. Diskussionen tenderar att stanna vid hur det professionella sociala arbetet kan utvecklas genom införande av den nya digitala tekniken. Påfallande många resonemang handlar om hur svår och utmanande digitaliseringen är för det sociala arbetet. Behovet av forskning och ny kunskap på området är med andra ord fortsatt stort, inte minst för att det sociala arbetet, både som teoretiskt fält och praktik, ska hålla sig uppdaterad med den samhällsliga utvecklingen (Bergmark & Oscarsson, 2006).

I den tidigare kunskapsöversikten presenteras en tidslinje av digitaliseringens utvecklingstrender som beskriver de olika faserna likt vågor. Digital teknik och tjänster infördes i arbetslivet under 1980/90-talet och användes framförallt för ledningen att styra och kontrollera arbetet. *Den första digitaliseringsvågen* medförde med andra ord fler arbetsuppgifter av rapporterande karaktär samt fler processer ovanpå det befintliga arbetet. De nya arbetsuppgifterna upplevdes dessutom ofta som krångliga. Digital teknik skapades och köptes in med utgångspunkt i ledningens behov. Ett problem var dock att ledningens behov dåligt matchade användarnas (Bowker et al., 1997; Ehn, 1988; Greenbaum & Kyng, 1991; Kensing, 2003 enl. Svensson och Larsson, 2017). Användarnas reaktioner, i kombination med en tillväxt av användarstyrd informationsflöden och sociala medier, ledde fram till *en andra digitaliseringsvåg* av arbetslivet. Denna utveckling medförde nytta och möjligheter, men också nya typer av problem. Det är fortfarande en utmaning att överblicka konsekvenserna av den andra digitaliseringsvågen vad gäller arbetsmiljö, professionella identiteter, organisatoriskt lärande samt

lednings- och maktstrukturer. Bland annat har gränsdragningen mellan arbete och fritid blivit otydlig genom användandet av sociala medier. Den digitala tekniken i andra vågen medför också att mer data samlas in om användare, vilket kan erbjuda god uppföljning men också upplevas som integritetskränkande (Rosengren & Ottosson, 2016). Bland annat kan kroppsnära eller bärbar teknik (så kallade *wearable technology*, det vill säga teknik som är inbyggd i kläder och accessoarer som bärs på kroppen för att samla in information) innebära nya möjligheter för medicinering och hälsa. *Den tredje digitaliseringsvågen* handlar till stor del om digitaliserad automation och teknikens självlärande aspekter, bland annat i form av artificiell intelligens (AI) och *machine learning*. Denna utveckling har gjort att teknologier både demokratiserats i sin användning och fått en ökad spridning. Automation är ingen ny företeelse inom arbetslivet, men en datadriven, digitaliserad och potentiellt självlärande variant av automatisering är desto nyare. Med AI och algoritmmedierade system finns en stor potential att effektivisera. Det erbjuder också möjlighet till skalbarhet, ett nytt djup i individualisering, och automatiserat lärande från stora informationsmängder. Denna utveckling kommer bli aktuell även för de kommunala servicetjänsterna framöver. Regeringen gör en särskild satsning på AI inom ramen för sin *Digitaliseringsstrategi* där målsättningen är att Sverige ska vara främst i världen på att tillvarata digitaliseringens möjligheter. Utvecklingen väcker samtidigt behov av transparens i hur de programmerade processerna för beslut går till, vilken data som ligger till grund för beslut och hur man säkerställer att utfallet är legitimt (jfr. Larsson, 2018).

Tekniken i den tredje vågen har stor potential, även för socialt arbete, t.ex. när det kommer till personlig medicinering och behandling, och automatiserat beslutsfattande. Hur väl man lyckas med detta beror på hur tekniken integreras och används, utvecklingen kan också leda till negativa aspekter när man misslyckas att integrera väl. Därför behöver konsekvenserna av utvecklingen utvärderas kontinuerligt och på nya sätt, inte minst när det kommer till automatiserat beslutsfattande i offentliga verksamheter, något man inom forskningen kallar *algorithmic impact assessment* (Reisman et al., 2018).

Som ett resultat av kunskapsöversikten presenterades fyra övergripande slutsatser med betydelse för det fortsatta behovet och arbetet inom området digitalisering av socialt arbete:

**a) Innovation:** Det är viktigt att stimulera till kontrollerade utvecklingsprojekt. Det kan exempelvis ske genom att delar av den kommunala utvecklingsverksamheten inom det sociala arbetet riktas mot digital utveckling av såväl metoder som verktyg och kompetens, eller genom att rikta nationella satsningar mot kommunal innovation på området. Risken finns annars, att de format för kommunikation som socialtjänsten erbjuder sina brukare verkar exkluderande, kanske framför allt för unga med stor vana

vid digital tillgänglighet, chattar och e-tjänster överlag. I den här rapporten bjuder socialförvaltningen i Helsingborg på flera goda exempel på hur digital teknik kan utformas för att vara inkluderande. Andra exempel är de digitala kommunikationsvägar som används inom Trelleborgs försörjningsstöd samt Malmö stads chatt.

**b) Juridiken:** Det är av stor vikt att inkludera juridiska frågor och juridisk kompetensutveckling i utvecklingsprojekt som syftar till ökad digitalisering. Detta är viktigt inte minst därför att juridiken ofta ses som en bromsande faktor. Vi menar, utifrån vår rättssociologiska forskningsbakgrund, att också de digitala verktygen kan förstås på olika sätt, och därmed tolkas rättsligt på olika sätt (vad är ett original/kopia, vad är ett kommunikationsformat och vad är en handling?). Detta tolkningsutrymme påverkar hur regleringen används i praktiken (jfr. Larsson, 2017a). Det finns också ett stort behov av att tydliggöra hur myndigheter ska handskas med vidareutnyttjande och offentlig information i ett digitalt samhälle. För att ge stöd i detta har vi på annat ställe utvecklat en juridisk handbok (Ledendal et al., 2018). De juridiska utmaningarna kan därför konstateras vara av olika karaktär, där den genuint rättsliga osäkerheten bara är en av tre. Hur man ska hantera utmaningen beror på vilken det handlar om: a), en kompetensfråga hos praktiker om rättsläget, b), genuin rättslig osäkerhet, dvs. där gällande rätt inte ger något entydigt svar, vilket kan tolkas som endera en risk eller en möjlighet, eller c), en tydlig men otidsenlig reglering, vilket är en nationell rättsutvecklingsfråga.

**c) Organisationen:** Det sätt som kommuner är organiserade på är inte nödvändigtvis anpassade till brukarens perspektiv. Brukarens perspektiv kan motarbetas av organisatoriska stuprör och administrativa hinder. Detta är troligen både en fysisk fråga – var medarbetarna inom socialtjänsten arbetar – men även ett utslag av hur budgetar är uppdelade och inte minst hur upphandlingsavtal förhandlas. Inte minst den sista aspekten är viktig i relationen till införandet och användningen av nya digitala system. Att genomföra lyckade upphandlingar, i relation till organisationens behov, är en utmaning i sig, och den försvåras ytterligare av att olika delar av en kommun kan ha olika system som hanterar brukarens uppgifter. Detta riskerar att leda till merarbete och frustration på handläggarnivå, och också tvinga brukarna att hantera flera olika system i sin kontakt med kommunens olika verksamheter.

**d) Forskningen:** Som vi tidigare påpekat finns förhållandevis lite forskning om digitaliseringen av socialt arbete, särskilt ur ett svenskt perspektiv. Resultatet från vår kunskapsöversikt visar också att här behövs mer forskning, från olika perspektiv, och gärna utifrån mixade disciplinära kompetenser. Eftersom problembilden, vilket vi konstaterade i kunskapsöversikten och återkommer till nedan, berör flera fält – organisationen, juridik, professionskulturer, tekniken i sig – behövs också forskning från flera disciplinära perspektiv, gärna i nära samverkan med praktiken.

## Workshop

Under hösten 2017 fick vi möjlighet att presentera vår kunskapsöversikt på FoU Valfärdskonferens 2017. Vi valde att genomföra presentationen som en workshop inspirerad av World Café-metodiken, en metodik som har använts i internationellt socialt arbete (Fouché & Light, 2011). En styrka med metodiken är dess kollaborativa upplägg och möjligheten till idéutbyte i en vänlig atmosfär. I workshopen deltog 35 deltagare som alla representerade delar av landets FoU-enheter som har en relation till kommunal socialförvaltning. Själva workshopen genomfördes i form av tidsbestämda gruppdiskussioner i mindre grupper, där deltagarna diskuterade de olika teman som framkommit i kunskapsöversikten (innovation, juridik, organisation och brukare). Vi valde att ersätta temat "forskning" med begreppet "brukare", för att särskilt lyfta fram ett av de perspektiv och en av de kompetenser som framkommit som en del av temat "forskning".

Deltagarna i diskussionsgrupperna roterade medsols mellan fyra bord som vart och ett bar ett av dessa teman. För att skapa dynamik i grupperna och fördjupning i diskussionerna, stannade alltid en person kvar när resten av gruppen fortsatte vidare till nästa bord och tema. På så sätt introducerades den nya gruppen till den tidigare gruppens diskussioner. På varje bord låg även ett större pappersark där grupperna skulle dokumentera sina diskussioner. När alla grupper passerat alla bord och diskuterat alla teman, hade vi en omfattande skriftlig dokumentation. Denna dokumentation gav oss ytterligare material kring hur vi kunde förstå och använda kunskapsöversikten i det fortsatta arbetet med Helsingborgs stad. Nedan redovisas resultatet från workshopen utifrån de olika teman som diskuterades.

## Innovation

Som vi beskrivit ovan, visar kunskapsöversikten att det är viktigt att innovationer kring digitalisering sker genom kontrollerade projektformer. Workshopmaterialet visar att det finns en positiv inställning till innovation, men också en kritisk eftertanke. Alla grupper ansåg att innovation var viktigt, både generellt och mer specifikt när det gäller digitalisering av socialt arbete, och innovation i sig var inget som ifrågasattes. Flera uppmärksammade dock att innovationsprojekt framför allt borde ske på regional nivå, så att det går att samla resurser och genomföra större projekt med större potential. En annan fråga som lyftes fram, var behovet av att utveckla system för att förbättra kommunikationen av resultat mellan olika verksamheter/förvaltningar och kommuner.

Ett tema som återkom i diskussionerna var utmaningsdriven innovation. Där framkom behovet av att kunna skapa lokal evidens inom områden som är aktuella på lokal nivå eller som efterfrågas av brukare eller av organisationen. En poäng med sådan utmaningsdriven innovation, är att det då skapas större möjligheter att direkt göra något med resultaten. En annan aspekt var behovet av att satsa på enkel design för att öka

chansen för att ett utvecklingsprojekt ska överleva. Deltagarna i workshopen uttryckte också en del farhågor kring kontrollerade utvecklingsprojekt. En sådan var att vissa grupper kan bli exkluderade och att det bara är de som är med i projektet som de facto lär sig något. Begreppet "projektkyrkogård" dök upp och i samband med det en rädsla för att projekt som saknar lokal förankring kan brista i förståelsen för lokala förutsättningar och behov.

## Juridik

Juridiken fick ett eget tema med utgångspunkt i resultaten från vår tidigare kunskapsöversikt. Återkommande i gruppernas diskussion, var tankar kring säkra system och de digitala systemens relation till lagen. Osäkerheten kring hur lagen ska uttolkas, samt det faktum att olika myndigheter har olika policys, lyftes särskilt fram. Sådana svårigheter skapar komplicerade situationer och kan ibland kullkasta försök att öka digitaliseringen. En kommun beskrev hur ett utvecklingsprojekt med syfte att skapa säkra digitala signaturer, hade gått om intet när den mottagande myndigheten krävde att undertecknade blanketter måste faxas in för att garantera säkerhet och autenticitet. En annan kommun beskrev hur uttolkandet av förvaltningslagens regler om hantering av allmänna handlingar, hade skapat en krånglig administrativ arbetsordning där texter som skapades i ett nätforum behövde skrivas ut i fysisk form för att kunna diarieföras. Gemensamt för diskussionerna i grupperna var en osäkerhet kring hur lagen ska tolkas och tillämpas i relation till digitala tekniker och metoder.

## Organisation

I diskussionerna kring temat organisation, framträdde två dominerande spår. Det ena handlar om organisationernas fysiska utformning och hur den påverkar en ökad digitalisering. Många kommuner beskrev en socialtjänst som är utspridd över flera kommunala nämnder och många gånger organiserade i "stuprör". Det innebär inte bara att det uppstår höga murar mellan olika delar av organisationen, utan även att förutsättningarna och möjligheterna för arbetet skiljer sig åt mellan olika delar. Ett exempel är att socialtjänstens olika verksamhetsdelar kan ha olika dokumentationssystem, något som ofta är ett resultat av lagstadgade upphandlingar. En annan aspekt var att det i kommunen ofta finns en centralt förankrad IT-enhet, som sällan har den specifika kompetens inom det sociala arbetet som är relevant för socialtjänsten.

Uppdelningen av organisationen medför också att det är svårt att förmedla ny kunskap och att implementera nya arbetssätt och tekniker. Föreställningar som "hinner inte med tekniken" och "vi tror vi är moderna men det är vi inte!" (citat från deltagare) kunde enligt deltagarna leva vidare ohotade.

## Brukare

Ett annat tema som grupperna diskuterade under workshopen var brukarnas behov. Här kunde grupperna ena sig kring flera viktiga aspekter: delaktighet, tillgänglighet och säkerhet.

När det gäller delaktighet var en gemensam ingång att det är viktigt att öka brukarnas delaktighet och att en ökad digitalisering kan bidra till det. Som exempel på ökat deltagande, lyftes hälso- och sjukvårdens arbete med e-hälsa fram, särskilt arbetet med att skapa digitala ärenden. Genom att skapa digitala ärenden, skulle brukarna kunna använda e-tjänster för att göra allt från att ansöka om försörjningsstöd, till att ta del av sin egen journal/akt och vårdplaner.

En annan aspekt som deltagarna diskuterade, var vikten av att inte skapa för komplicerade system. Istället efterlystes användarvänliga system, som kan fånga upp målgruppens behov och som till största delen utgår från den teknik som vi redan använder idag (framförallt brukarna, exempelvis smarta telefoner). Vid flera tillfällen väcktes frågor om hur vi kan skapa säkra system. Ett förslag var att integrera socialtjänstens system med BankID för att skapa säker identifikation.

Ett annat återkommande spår i diskussionen var behovet av att utveckla och förbättra de sökvägar som finns inom socialtjänsten, så att det blir enklare för brukaren att hitta befintliga resurser, inte minst de digitala resurser som redan finns.

## Med forskning och praktik som utgångspunkt

Genom att använda metodiken World Café, skapades en möjlighet att utarbeta gemensamma tankemönster kring de teman som framkommit i kunskapsöversikten. Målgruppen var här landets kommunala FoU-enheter med inriktning mot välfärdsfrågor (t.ex. socialtjänst och vård- och omsorg). Dessa förväntas ha en väl utformad förståelse för såväl det aktuella kunskapsläget, som för de behov som finns inom en rad aktuella områden för det sociala arbetet. Workshopen visar att det finns ett stort behov av att samla upp befintliga kunskaper om digitalisering, men också att genomföra kontrollerade projekt med större förankring som kan säkra att den kunskap som genereras kan användas och delas. Samtidigt finns en rädsla för att det skapas projekt som ligger för långt bort från praktiken eller är för komplicerade att genomföra.

Ett resultat från kunskapssammanställningen och workshopen är att det är brukarnas behov som borde styra verksamheten, men att det finns många trösklar på vägen som försvårar utvecklingsarbetet. Juridikens och organisationens utformning framträder som två stora hinder. Under diskussionerna framkom många intressanta och viktiga resonemang, som klargjorde att juridikens utformning, kunskaper om hur lagen kan tolkas samt möjligheter att tillämpa lagen, utgör viktiga förutsättningar för att kunna



realisera utvecklingsarbeten och projekt. Även detta går att koppla till temat om brukarna, eftersom många av diskussionerna kring brukarnas behov och juridiken handlade om säkerhets- och integritetsfrågor. Flera av de exempel som lyftes under workshopen, visar på hur projekt kan gå om intet när etablerade säkerhetssystem, som till exempel digital signering via BankID, inte accepteras av statliga myndigheter som tillräckligt säkra.

Även möjligheten att använda de kommunala FoU-enheterna för att skapa projekt med lokalförankring och närhet till fältet, problematiserades i diskussionerna. Eftersom kommunerna kan organisera socialtjänsten så som de önskar, uppstår ibland en splittad verksamhet där olika delar ligger under olika politiska nämnder. Delarna agerar ofta i sina egna "stuprör" och det är svårt att hålla kontakt mellan dem. Enligt FoU-representanterna skapar detta svårigheter med att sprida kunskap och skapa samsyn.

Med hjälp av kunskapsöversikten och workshoppediskussionerna, kunde vi utforma en evidensbaserad och praktik-inspirerad bas inför det fortsatta samarbetet med Helsingborgs stad. Basen bygger på inspel från forskning, teori, beprövad erfarenhet och inte minst brukarnas perspektiv.

# Metod

Det här forskningsprojektet har utvecklats och utförts i kontinuerlig dialog med de övriga utvecklingsprojekt som Helsingborgs stad driver. Projektet har utgått från brukarnas och socialarbetarnas behov och undersökt i vilken mån mötet och relationen mellan brukare och socialarbetare kan vidmakthållas, förbättras (ge mervärde) samt effektiviseras genom verktyg för digital kommunikation och uppföljning. Vi som forskare har fungerat som närvarande stöd i pågående utvecklingsarbete inom socialförvaltningen. Eftersom digitalisering av socialt arbete inte är särskilt väl beforskat, har en viktig uppgift, inte bara för Helsingborgs stad utan också ur ett nationellt perspektiv, varit att fylla på kunskapsunderlaget, både vad gäller teori och praktik.

De två delstudierna i projektet har i olika hög grad utvecklats i samarbete mellan verksamheterna och forskarna, som en form av följeforskning. Följeforskning är en dokumenterat vetenskaplig metod som innebär att utvecklingsarbetet analyseras och granskas tillsammans med dem som berörs av projektet på olika nivåer. Metoden innebär att erfarenheter och resultat löpande återförs till verksamheterna i syfte att utveckla och förbättra processen. Istället för att lärandet begränsar sig till det egna systemets ramar, så kallad single-loop learning, gör forskningsprocessen det möjligt att ompröva de förutsättningar som tas för givet, så kallad double-loop learning (Argyris & Schön 1995). Följeforskning som metod kan därför antas både stödja pågående förändringsprocesser och bidra med ny kunskap (Ellström, 2009; Schein, 2006).

En av delstudierna har utgått från verksamheternas drivkraft att utveckla nya former för det sociala arbetet, medan den andra delstudien har präglats av verksamhetens intresse av att undersöka och förstå den aktuella situationen för att därefter kunna ta utvecklingssteg. Med detta som bas har vi i projektet arbetat med flera olika metoder, vilket är menat att stärka resultatens validitet.

## Två delstudier

För att göra en inventering och skapa förståelse för hur den vardagliga arbetsprocessen ser ut för en utredande handläggare, valdes *deltagande observation* som undersökningsmetod. I forskningsprojektet kallas detta för 'skuggning'. Fyra barnavårds-handläggare inom Individ- och familjeomsorgen, enheten Barn, unga och Familj, skuggades vid åtta tillfällen. Under skuggningen dokumenterade forskaren det löpande skeendet via ett observationsprotokoll (för mall se bilaga 1). Om forskaren hade svårt att tolka vad som hände, ställdes förtydligande följdfrågor till den skuggade handläggaren. Som ett komplement till skuggningen, genomfördes även intervjuer med de handläggare som blivit skuggade. Valet av vilka handläggare som intervjuades och skuggades fattades av arbetsledare inom verksamheterna, och vilade dels på arbetsledarens urvalskriterier, dels på medarbetarens eget intresse. Detta har naturligtvis vissa

effekter på urvalet. Exempelvis är det inte helt osannolikt att anta att de medarbetare som valts ut, har haft ett intresse för projektet eller är särskilt intresserade av ny teknik och digitalisering. Det skulle kunna medföra att resultatet speglar en grupp medarbetare som är mer positiva och har högre kompetens än vad som är normalfallet. Inför uppstarten frågade vi de tillfrågade handläggarna om varför de valt att delta. Resultatet visade sig inte vara enhetligt. Vissa hade ett specialintresse medan andra inte var särskilt intresserade men accepterade när de blev tillfrågade av sin arbetsledare. Variationen bedömde vi som en god grund för det fortsatta arbetet.

För att undersöka om tillgängligheten till den kommunala socialtjänsten skulle kunna förbättras genom digitalisering och ny teknik, utformades en andra delstudie inom ramen för forskningsprojektet där nybesök hos den kommunala socialtjänsten kunde genomföras antingen som fysiska eller digitala möten. Två målgrupper valdes ut för att pröva de två mötesformerna: personer som blivit omhändertagna enligt Lagen om offentlig berusning (LOB) samt barnärenden där en av vårdnadshavarna fanns på annan ort. Delstudien genomfördes inom Individ- och familjeomsorgen, enheten Mottagningen. Som ett komplement till testet med att erbjuda nya mötesformer, genomfördes intervjuer med de brukare och socialarbetare som varit med i delstudien.

Dessa två delstudier inom ramen för forskningsprojektet, har tillsammans fått bilda en helhet. Valet av metoder har resulterat i en form av triangulering, där forskarna tillsammans med verksamheterna arbetat fram lämpliga arbetsformer. Styrande för metoden har varit kombinationen av verksamheternas behov och forskarnas vetenskapliga krav. Det är troligt att utformningen av delstudierna sett annorlunda ut om utgångspunkterna enbart varit forskarnas. En viktig del som då hade gått förlorad, är det nära samarbetet med de socialarbetare som deltagit i delstudierna, en samverkan som är karaktäristisk för följeforskning. Valet av följeforskning och sättet att utforma forskningsprojektet har naturligtvis fått konsekvenser för urvalet. Exempelvis omfattade delstudierna en ganska begränsad grupp brukare och socialarbetare, vilket är en följd av verksamheternas val av deltagare och målgrupper. Det är dock uppenbart att den svaghet i reliabilitet som följer på att delstudierna omfattar ett fåtal aktörer, kompenseras av de explorativa upptäckter som ett nära samarbete med dessa aktörer har gett möjlighet till.

### **Kvalitet: validitet och reliabilitet**

Projekt som genomförs som aktionsforskning eller följeforskning, behöver explicit behandla en rad frågor om kvalitet. En av de mer grundläggande frågorna är: på vems villkor bedrivs forskningen? När forskare och praktiker kommer varandra nära i processen, blir det viktigt att klargöra de olika aktörernas förståelse, utgångspunkter och agendor. En annan viktig garant för kvalitet är att forskningsprocessen är transparent, att varje del i arbetet synliggörs och ses som en helhet. Ur detta perspektiv är det den

kvalitativa metodens kvalitetskriterier som styr.

När ett projekt utvecklas och formas i nära samarbete mellan forskare och praktiker, leder det också till en form av validering genom att forskningsprocessen demokratiseras. Forskningsprojektets design är utvecklad i dialog med praktiken. Att gemensamt designa projektet, och att kontinuerligt återkoppla och eventuellt justera insamlingen av empirin, har gjort processen smidig och också lett till gemensamt lärande. Den dialog som har uppstått mellan forskare och praktiker har ställt höga krav på oss forskare i form av dokumentation, och kontinuerlig reflektion och kunskapsproduktion. För att hantera detta har vår tvärvetenskapliga kompetens och erfarenhet av praktiskt socialt arbete varit till stor hjälp.

Utgångspunkterna för forskningsprojektet var att det skulle vara ett samarbete mellan fältet och forskningen, att det skulle vara praktisknära och praktiskt genomförbart. Det var alltså praktikerna som fick formulera villkoren för sitt eget deltagande i forskningsprojektet. Praktikerna har även valt projektets målgrupper och i viss mån urvalet av informanter. Syftet har ju varit att generera hållbara och systematiska arbetsstrategier. I den första delstudien, som bygger på "skuggning", blev det viktigt att vi forskare etablerade kontakt och förtroende med de socialarbetare som vi skulle följa. Vår ambition var ju att de skulle agera så normalt som möjligt. Det visade sig ganska snabbt att vår närvaro skapade en stressad och hämmad situation. Det behövdes en acklimatiseringsperiod för att socialarbetarna skulle börja arbeta som de brukar göra och inte visa upp en uppstyrd vardag enbart för vår skull.

En annan svårighet som vi inte hade förutsett var att få tillstånd att hantera sekretesskyddat material. Eftersom vi skulle skugga socialarbetarna i deras vardagliga arbete, behövde vi få tillstånd att ta del av sekretesskyddat material som exempelvis visades på socialarbetarens dataskärm medan vi observerade dem. Här stötte vi på problem eftersom vi inte kunde konkretisera vilka uppgifter vi skulle kunna komma att ta del av. Det blev ett formaliaproblem som löstes med att vi, som forskare, gick med på att inte ta del av skärmbilder, medan de socialarbetare vi skuggade inte kunde ha akter ligga öppna och läsbara under vår skuggning. I praktiken var detta dock inte något problem, eftersom vi i vår skuggning inte satt så nära dem vi skuggade att vi kunde läsa på deras skärmar eller papper.

Den andra delstudien, i vilken vi prövade nya digitala mötesformer för de som omhändertagits enligt LOB eller i barnärenden där en av vårdnadshavarna bor på annan ort, kan förstås som hypotesdriven: vi ville testa om digitala möten kunde sänka tröskeln för att ta kontakt med socialtjänsten. Ett mindre antal socialarbetare valdes ut för att delta i delstudien. Dessa följde vi som forskare genom intervjuer, där de fick berätta om arbetsprocessen. Vid varje ny kontakt hörde de av sig till oss och gav oss förnamn

och telefonnummer till de brukare som samtyckt till en kontakt med oss. Vi ringde därefter upp brukaren omgående och ställde frågor om hur de valt kontakialternativ, vad som legat bakom deras val och hur de såg på de digitala möjligheterna med Skype och FaceTime. Det var viktigt för oss att ta kontakt med brukarna så fort som möjligt, för att inte riskera att de glömde bort viktiga detaljer. Svaren dokumenterades och sammanställdes.

De två delstudiernas resultat är inte generaliserbara ur ett kvantitativt perspektiv. Det är inte heller av vikt att relatera dem till en individnivå. Det är individerna som en del av ett organisatoriskt sammanhang och de mönster som synliggörs som är värdefull kunskap. I presentationen av de empiriska resultaten är det då av största vikt att, trots en detaljrikedom, se till att skydda de enskilda individerna som deltagit. Detta har vi gjort genom exempelvis avidentifiering och avköning. Det är också när resultatet presenteras för de socialarbetare som deltagit i studierna, som en validering av den nya kunskapen sker. Känner socialarbetarna igen de resultat som vi presenterar? När vi har återkopplat våra resultat har vi mötts av en hög grad av igenkänning, vilket får lov att tolkas som att vi beskriver en organisatorisk arbetsvardag som ligger nära många socialarbetares vardag.

# Analytiskt ramverk

I vår analys använder vi oss av fyra huvudsakliga analytiska kategorier, som är framtagna genom, och underbyggda av, vår tidigare genomförda kunskapsöversikt (Svensson & Larsson, 2017). Dessa kategorier är: 1) organisation; 2) professionskultur; 3) teknik samt 4) juridik (se bild 1).

ANALYTISKT RAMVERK

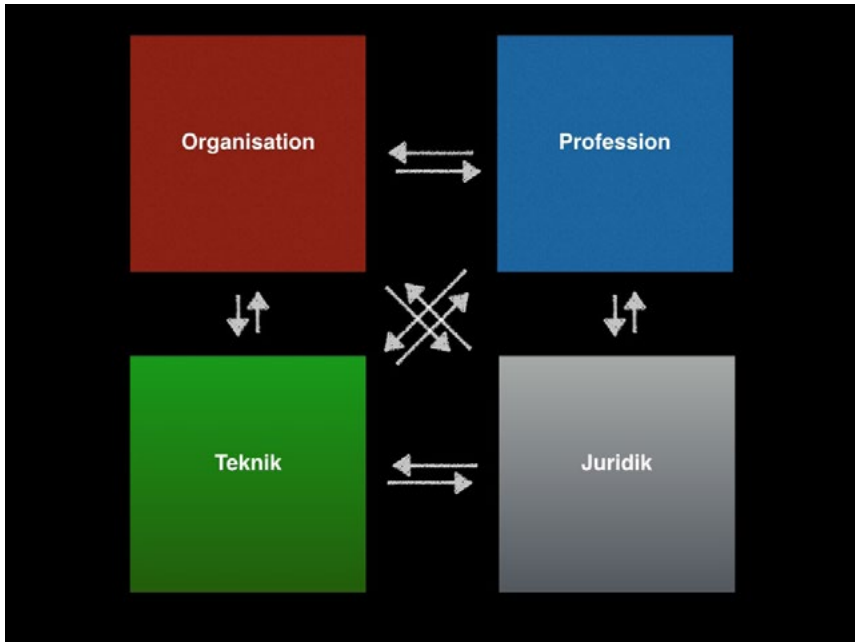


Bild 1: Fyra analytiska kategorier, från Svensson och Larsson, 2017, s. 24.

## Organisation

Även om digitalisering innebär en teknologiskt driven samhällsförändring, är det först när tekniken integreras i en professionell praktik eller en organisatorisk process som den blir intressant från ett organisatoriskt perspektiv (jfr. Hallin, 2017). Det är med andra ord i den kontext som tekniken implementeras, som man behöver förstå dess innebörd och dess praktiska användning. Vi har ovan konstaterat att digitalisering medför en rad möjligheter såväl som utmaningar, inte minst gällande var och när arbetet äger rum (jfr. Ottosson et al., 2017; Rosengren, 2015).

För att särskilja kategorin "organisation" från de övriga kategorierna vi diskuterar nedan, ser vi här på organisationen framför allt som ett specifikt administrativt uppbygg. När det gäller det sociala arbetets organisation i Sverige, kan man konstatera

att det i högsta grad är en lokalt organiserad praktik, med mycket av ansvaret fördelat på landets 290 kommuner. Kommunerna varierar i sin tur stort i storlek och organisationsstruktur, men – som vi tidigare konstaterat (Svensson & Larsson, 2017) – är socialtjänsten en myndighetsdel med politisk koppling. Socialarbetarnas status som profession har ofta problematiserats genom att arbetet är styrt av politiska nämnder (exempelvis socialnämnden). Många socialtjänster är idag fördelade på olika enheter som organisatoriskt kan vara placerade under olika politiska nämnder, ett sätt att organisera arbetet som möjliggörs genom det kommunala självstyret. Olika förvaltningar kan även driva olika upphandlingsprocesser, något som kan medföra att de använder olika digitala ärendehanteringssystem som inte nödvändigtvis kommunicerar väl med varandra. Sådana faktorer försvårar ofta brukarens möte med den kommunala myndighetens olika organisatoriska delar.

## Professionskultur

Med professionskultur avser vi här främst de idéer och föreställningar, men även den kompetens, som ryms inom det sociala arbetets profession. Professionskulturen inkluderar både sådant som är explicit och sådant som är implicit (vilket ofta kallas för "tyst kunskap").<sup>4</sup> Vi förutsätter därmed att det finns en professionsspecifik kultur för det sociala arbetet (jfr. Becker-Lenz, 2018). En aspekt av professionalisering som tas upp av Dellgran & Höjer (2005), båda forskare inom socialt arbete, är att alla professioner i princip bara kan uppnå *relativ autonomi*, det vill säga de är ständigt beroende av en föränderlig omvärld:

Alla yrkesområden är kontinuerligt utsatta för olika typer av förändringar som utmanar den kunskapsdomän som man i varierande grad har lyckats göra till sin egen; nya kunskaper och tekniker, framväxten av specialiseringar och nya yrkesgrupper, informationsteknologins utveckling, ny lagstiftning, förändrade ekonomiska villkor, nya organisationsformer, en tilltagande internationalisering, nya kvalitetskrav och sociala behov osv. (Dellgran & Höjer, 2005, s. 250).

De menar därmed att varje profession måste utveckla sin förmåga att hantera förändringar som hotar att försvaga den egna kompetensen och de risker för förändrade villkor för professionell utveckling som detta medför (Dellgran & Höjer, 2005).

Mycket av forskningen inom socialt arbete avser *relationer* och mötet mellan brukare och socialarbetare. Svensson et al. (2008) delar exempelvis upp det professionella arbetet i fyra relationer: 1) omsorgsrelationen; 2) servicerelationen; 3) stödrelationen samt 4) behandlingsrelationen. Eftersom mycket av socialarbetarens arbete innefattar möten med brukare, består mycket av det sociala arbetets olika handlingar av interaktion och kommunikation. I vår kunskapsöversikt kunde vi hitta ett flertal relativt tidiga

4. Här hänvisas ofta till Michael Polanyis teoribildning (jfr. Johannessen & Rolf, 1998).

amerikanska, kanadensiska och australiensiska studier som undersökt den roll som sociala medier och andra aspekter av samhällets digitalisering har för det praktiska sociala arbetet i en lokal kontext (Svensson & Larsson, 2017, s. 11-13). I en kanadensisk studie som publicerades 2012, genomfördes en kvalitativ undersökning där 15 socialarbetare i fokusgrupper och enskilda intervjuer utforskade sin egen förståelse av vilka effekter IT-teknik hade haft på det traditionella sociala arbetet (Mishna et al., 2012). I centrum för utforskandet stod det fysiska mötet och syftet var att undersöka och tydliggöra hur digitala praktiker "smyger" sig in i det sociala arbetet. I studien konstaterade forskarna att digital kommunikation dramatiskt har förändrat karaktären på de professionella relationerna.

Kompetensförsörjning är en ständigt aktuell fråga för alla professionella organisationer. Som en följd av dagens tekniksifte måste kompetensförsörjningen också inkludera kompetens inom den digitala teknikens utveckling och hur den kan eller inte kan bli en del av professionens sätt att arbeta. Exempelvis diskuterar Lagergren (et al., 2011) digital och social kompetens som två olika former av kompetens. En anknytande diskussion handlar om färdigheter (jfr. med eng. literacy), vilket inkluderar förmågan att få tillgång till, hantera och integrera digital teknik (Chinien & Boutin, 2003; Javorský & Horváth, 2014). Ett antal studier har undersökt vilka färdigheter och vilken kunskap som är nödvändig för att fullt ut kunna delta i det alltmer digitaliserade samhället (exempelvis Jenkins et al., 2009; Lankshear & Knobel, 2008; Limberg et al., 2012). Gemensamt för dessa studier är att de understryker att digitaliseringen för med sig nya former av delaktighet, produktivitet, förståelse och kritiskt förhållningssätt till information. Uzunboylu och Tuncay (2010) belyser i sin studie att det icke-professionella användandet av digital teknik också hänger samman med det professionella användandet. De som i hög utsträckning använder sig av digitala tekniker och sociala medier privat, använder också dessa resurser mer kvalitativt professionellt. Detta ligger helt i linje med att kombinationen av hög kompetens och färdighet ger ett högre kvalitativt utfall.

## Teknik

För att kunna konceptuellt särskilja olika typer av utmaningar och möjligheter som digitaliseringen för med sig, tecknade vi i kunskapsöversikten en bild av den digitala teknikutvecklingen och hur den påverkar organisationer. Vi beskrev *den första digitaliseringsvågen* som en icke-flexibel variant av digitalisering, som ofta implementeras uppifrån-och-ned i organisationsstrukturerna. Denna digitaliseringsvåg kännetecknas ofta av en implementering av en rigid infrastruktur eller programvara, som dessvärre ofta inte matchar slutanvändarnas behov och praktik på ett tillfredsställande sätt (jfr. Bowker et al., 1997). I värsta fall leder en sådan implementering till merarbete, där användarna måste anpassa sig till mjukvarans behov snarare än att mjukvaran är anpassad till arbetets syfte.



*Den andra digitaliseringsvågen* beskrev vi som mer av en nedifrån-och-upp-process där samhällets digitalisering – inklusive smarta telefoner, sociala media och ett internet som är välintegrerat i snart sagt vardagens alla moment – utmanar offentliga organisationer på en rad sätt. Det handlar både om de utmaningar som ett allt mer digitalt arbetsliv för med sig, bland annat en mer gränslös relation mellan fritid och arbetstid (Rosengren, 2015), som en rad möjligheter till effektivisering, lärande och innovation. *Den tredje digitaliseringsvågen* handlar till stor del om digitaliserad automation och teknik som är självlärande, exempelvis artificiell intelligens (AI). Denna utveckling möjliggör en helt ny nivå av effektivisering, skalbarhet, individualisering och automatiskt lärande från stora informationsmängder.

Alldeles oavsett vilken värdegrund man själv representerar, betyder det faktum att samhället blir allt mer digitaliserat en direkt påverkan på de metoder och format som används inom socialt arbete. I takt med att en majoritet av medborgarna blir allt mer vana vid chattar, textbaserade meddelandetjänster och ett allt mer sömlöst förhållningssätt till såväl banker och butiker som nationella myndigheter, blir val av kommunikationsformat ofrånkomligen en fråga även för kommunala verksamheter. Forskningsmässigt har vi dock kunnat konstatera att det inte finns någon stor kunskapskälla att ösa ur när det gäller digitaliseringen av det sociala arbetet, även om det pågår en del utvecklings- och försöksverksamhet runtom i landet, bland annat genom SKL:s olika insatser.

I syfte att tydligare definiera det vida begreppet digitalisering, använde vi oss i vår kunskapsöversikt av två huvudsakliga kategorier. När det gäller *Digitalisering som kommunikation* poängterade vi vikten av att a) sänka tröskeln för de brukare som inte annars kan fångas upp i det sociala arbetet, som exempelvis inte vågar, kan eller mäktar med fysiska möten på en socialförvaltning, och därmed b) normalisera välfungerande distanskommunikation och vikten av lyhördhet i termer av att c) mer generellt anpassa kommunal medborgardialog till de format som växer fram i ett föränderligt, teknikmedierat samhälle (Svensson & Larsson, 2017, s. 26-27).

När det gäller *Digitalisering som kvantifierande sensor: datafiering*, konstaterade vi att det numera finns en kvantifierad möjlighet att logga, analysera och följa upp exempelvis hanteringen av ärenden. Det pågår i flera andra fält en "datadriven" utveckling och diskussion, inte minst inom marknadsföring och konsumentmarknader (Larsson & Ledendal, 2017) med både stor potential såväl som nya utmaningar (jfr. Larsson, 2017b). Denna utveckling verkar ännu inte ha diskuterats inom socialt arbete. Det offentliga sättet att hantera information har också länge varit föremål för samhällsdebatt, om än med fluktuerande styrka, i termer av "öppna data" och vad ett vidare utnyttjande av den offentliga informationen kan ge i termer av innovation och demokratisk insyn (jfr. Ledendal et al., 2018).

## Juridiken

Juridikens roll i teknikmedierad samhällsförändring är ett lika omfattande som relevant fält för digitalisering av socialt arbete. När det gäller reglering och digitala fenomen generellt, förstår vi det digitala, och nyare, i relation till det redan befintliga. Förståelse och reglering är därför beroende av, och styrs av, det befintliga på ett sätt som inte alltid är fördelaktigt (Larsson, 2015; 2017a). Ett sådant exempel är upphovsrättens regler om exemplarframställning, där den juridiska definitionen av vad som är ett original utmanas i en digital kontext.

Rättens roll för det sociala arbetet är mycket betydelsefull, dels eftersom det sociala arbetet ofta innebär en myndighetsutövning, dels eftersom socialt arbete innebär flera specifika former av maktutövning (som beslut om försörjningsstöd, omhändertagande av barn och frihetsberövande av unga) som måste regleras i lag. Detta leder till en rad känsliga avvägningar och intressekonflikter (jfr. Svensson, 2006, 2016), där juridikens roll är helt central. Man kan även i vissa fall tala om en *juridifiering* av det sociala arbetet, där ansvar och tolkningar kan förskjutas åt en mer formell logik på bekostnad av en mer kvalitativ bedömning eller behandlande logik (Johansson, 2011).

När det gäller digitalisering och socialt arbete menar exempelvis Arlebrink (2016) att det tycks råda en stor osäkerhet kring vad socialtjänsten får och inte får göra på internet. Denna osäkerhet riskerar att utgöra en broms för metodutveckling och digitala praktiker inom det sociala arbetet. Vi har ovan, och i tidigare kunskapsöversikt, konstaterat att de rättsliga utmaningarna är av delvis olika karaktär, där den genuint rättsliga osäkerheten bara är en av tre faktorer. Hur man ska hantera utmaningen beror på vilken faktor det handlar om:

- a. råder en kompetensbrist hos praktikerna om det aktuella rättsläget?
- b. råder en genuin rättslig osäkerhet, det vill säga en situation där gällande rätt inte ger något entydigt svar, vilket kan tolkas som endera en risk eller en möjlighet att agera i praktiken?
- c. råder en tydlig men otidsenlig reglering, som innebär att det krävs en nationell rättsutveckling?

Även övergången från analog arkivering till digitala lagringsformat har visat sig svår att tolka utifrån gällande lagstiftning. Framför allt är det den offentlighetsrättsliga lagstiftningen i relation till socialtjänsten, inklusive sekretessfrågor i relation till handlingar, som berörs (jfr. Ledendal et al., 2018; Svensson & Larsson, 2017).

# Arbetsprocesser och digitala möten: presentation av resultat från delstudierna

Vi redovisar i detta kapitel det empiriska underlag som samlats in under forskningsprojektets två delstudier. Vårt syfte är att här lyfta fram de resultat som är mest relevanta för att besvara våra forskningsfrågor. Efter denna presentation, följer en analys i linje med det teoretiska ramverk som tecknats ovan.

## Arbetsprocessen: digitaliseringens roll och funktion i kommunal socialtjänst

I den första delstudien följde vi ett antal barnavårdshandläggare för att observera deras arbetsdag (skuggning). Under observationerna dokumenterades fylligt allt som hände. Anteckningarna har sedan ställts samman och resultatet presenteras här.

Observationerna gav en samstämmig bild av hur en vanlig arbetsdag förlöper. Följande anteckning är hämtad ur observationsprotokollet:

A har ett höj- och sänkbart skrivbord. A står och skriver. På skrivbordet finns dator och en extern skärm. Har mobiltelefon och ingen fast telefon. På skrivbordet finns ett läsställ för papper. I rummet finns också en bokhylla med diverse arbetsmaterial, exv. gem, block.

Arbetsrummen är likartat utformade. Handläggarna har antingen ett eget rum eller delar rum med en kollega. Delar två personer på ett rum, är skrivborden antingen placerade längs med väggarna med ryggarna mot varandra, eller mitt i rummet med skärmarna mot varandra. Det finns oftast en extra stol eller fåtölj samt en eller flera bokhyllor för material och litteratur. Alla handläggare är utrustade med dator och mobiltelefon (smarta telefoner). När det gäller typ av dator, väljer de själva om de vill ha bärbar eller stationär. Det är möjligt att välja antingen Apple eller PC.

Det är inte ovanligt att handläggarna har ett headset eller hörlurar för att avskärma sig från yttre ljud. Arbetsdagarna består vanligtvis av följande moment: dokumentation, interna möten med kollegor (både formella och planerade och mer informella och oplanerade), kontakt med brukare via telefon eller fysiska möten. Nedan illustreras ett vanligt sätt att boka in möten internt med varandra:

A går till personalrummet. Sätter på kaffe och tömmer diskmaskinen. Sedan vidare till en processledare på samma plan. Processledaren har mailat, men A går förbi för att diskutera istället för att maila. Möte med processledaren och planerar fortsatt arbete. Sitter mittemot varandra runt en litet runt bord.

Mötestid bokas i papperskalender, men när A kommer tillbaka till sitt arbetsrum och kollar tiden med den digitala kalendern har det iallafall blivit en dubbelbokning och proceduren upprepas.

Ett annat exempel är:

Kollar sitt postfack bredvid personalrum, sedan kafferast. 15 medarbetare sitter i soffor och fåtöljer, skrattar, pratar högt. Några sitter med kalendrar uppe och bokar in möten – både i pappersform och digitalt. A berättar att hen sedan får föra över mötena till Outlook-kalender så att andra kollegor kan boka in hen.

Vid intervjutillfället beskriver handläggarna att det oftast är enklast att göra mötesbokningar face-to-face för att undvika dubbelbokningar. Alla handläggare som deltagit i studien uppger också att de använder sig av en pappersalmanacka som de bär med sig. Även om detta innebär merarbete, eftersom handläggarna måste föra över sina bokningar i den digitala gemensamma kalendern och det lätt uppstår dubbelbokningar, är det ändå ett val de gör. "Det känns tryggt att ha sin egen papperskalender", som en av deltagarna i studien beskriver det.

## RESULTAT

Att dokumentera visar sig vara en stor del av vardagen. Det framkommer även i de tidmätningar som gjorts tidigare vid arbetsplatsen. Vid skuggningen visar det sig att handläggarna ofta arbetar i flera digitala system samtidigt. Själva dokumentationen utförs nästan uteslutande i dokumentationssystemet Procapita. Det är inte ovanligt att handläggarna även parallellt med detta har sin e-postklient aktiv, vilket innebär att ett pop-up-fönster meddelar om handläggaren får ett meddelande. Parallellt med detta hanteras den digitala kalendern och i flera sammanhang behöver även ett ordbehandlingsprogram vara aktivt (ofta Word). Nedan beskrivs ett dokumentationsmoment:

Hen är inloggad i Procapita och ska sammanställa ett beslutsunderlag (BBIC). Börjar med att kopiera all text i journalen till ett Worddokument för att ändra typsnitt så att det passar i BBIC-beslutsunderlaget, men också för att ha tillgång till rättstavningsprogram. Klipper sedan i valda delar i beslutsunderlaget och kastar därefter Worddokumentet. Hen måste manuellt gå igenom akten för att få med information om anmälan till en av beslutsunderlagets rubriker (anledning till anmälan). För att sammanställa antalet kontakter går A igenom hela journalen och sammanställer för hand med en penna och post-it lappar. Antalet kontakter ska också anges i det digitala beslutsunderlaget. Idag har A öppen dörr, för att jag är på plats. I vanliga fall har A dörren stängd för sin egen koncentration. Utanför dörren hörs ganska mycket prat. Två kollegor står och pratar om en familj. A upplever att det pratas en del i korridorerna men att det är naturligt. Tror att hen själv också gör det. A har besöksrum precis utanför

sitt kontor, har också haft kopieringsrummet precis utanför. A har Procapita, Wordfil och BBIC-mallen uppslagen på datorn. Klipper och klistrar från Word-dokumentet till BBIC-mallen. Skriver sporadiskt, stannar upp och läser, ändrar, funderar. Arbetar med sitt dokument så att det blir färdigt och återkommer en annan dag för att göra analys.

Citatet ovan beskriver hur handläggaren varvar mellan att arbeta i programmet Procapita, som är ett dokumentationssystem, och ordbehandlingsprogrammet Word. Hen använder även papper och penna (post-it-lappar). Dokumentationsmomentet, som handlar om att sammanställa ett beslutsunderlag i ett barnavårdsärende som är en fundamental del i barnavårdsarbetet, omfattar således en rad olika arbetsmoment med flertalet dubbla eller parallella processer.

Nedan beskrivs en annan situation:

09:00: M sitter vid skrivbordet och skriver rent anteckningar från ett block. Hen arbetar i Procapita. Har även en akt med en BBIC-utredning bredvid sig. Hens kollega sitter mittemot och arbetar vid datorn.

09.15 M frågar kollegan om en utredningsfråga, hur man ska göra. Kollegan kommer över på M:s sida och svarar. De pratar med varandra 1-2 min. M tar fram en blankett som hen har i en låda och börjar fylla i den för hand. Det är en blankett för att arkivera en akt. M byter några ord med kollegan om det. Går sedan för att lämna akten i postrummet och kontrollerar postfacket samtidigt. Tar ca 2 min.

9.22 M arbetar på datorn med Outlook-kalendern. Skriver de tider hen bokat in för "hand" i sin papperskalender.

9.23 M åter i Procapita. Har handskrivet papper vid sidan om som hen antingen skriver rent eller listor som hen bockar av. M sitter ned vid skrivbordet hela tiden medan hen arbetar vid datorn. Har en kaffekopp och en flaska vatten.

9.26 M skriver. Samtidigt knackar det på dörren. En familjebehandlare kommer in och söker kollegan. De lämnar rummet för att prata. M fortsätter att skriva.

10.02 M arbetar fortfarande med Procapita och skriver en BBIC-utredning. Flyttar över text från den digitala akten in i utredningsdokumentet och skriver om en del.

Ovanstående citat visar hur handläggaren här, liksom handläggaren i det tidigare citatet, växlar mellan olika system. I flera avseende innebär detta ett dubbelarbete (merarbete). Citatet visar också hur arbetsprocessen avbryts genom en interaktion med kollegan och hur vissa moment kräver aktivitet. Exempelvis finns ett dubbelt system med både fysiska och digitala akter (journaler). Uppdelningen mellan vad de

olika systemen ska hantera är oklar och innebär en viss förvirring kring vilka delar som ska finnas i fysisk form och varför. I intervjuerna berättar handläggarna att exempelvis dokument med underskrifter är viktiga, eftersom de ses som "originalhandlingar". Det dubbla systemet med akter, innebär också en fysisk aktivitet som citatet ovan illustrerar. Akterna måste förvaras säkert och också arkiveras när ärendet är avslutat. På varje våningsplan finns ett låsbart, brandsäkert värdeskåp där akterna hanteras. Handläggarna har här "sina egna" akter samlade i en väska eller plastlåda. Skåpet står upplåst under kontorstid och ofta har handläggarna den fysiska akten liggande på skrivbordet medan de arbetar med den digitala akten.

På varje våningsplan finns också postfack. Internposten levereras på eftermiddagen varje vardag. Flera av handläggarna beskriver att det innebär en fördröjning i handläggningen och att det inte är ovanligt att de hellre fysiskt vänder sig till den kollega eller enhet som ska leverera information och får den muntligt istället för att vänta på internposten. Det handlar då om information som förvaltningens säkerhetsavdelning sagt inte får hanteras via e-post. Inget särskilt krypterat meddelandesystem finns för att hantera känslig information, varken internt eller externt. Det utesluter e-posten som informationsöverföringskanal. När känslig information ska hanteras är det istället den vanliga postgången som används och, vid brådskande ärenden, fax.

Fax, skrivare och skanner ska finnas på varje våningsplan. I den delen av byggnaden där de handläggare som deltar i studien arbetar, ska det finnas dubbla utskrivningsmöjligheter. En av skrivarna har dock varit ur funktion en längre tid, vilket för vissa medarbetare innebär en längre transportsträcka för att hämta utskrivna dokument.

Möjligheterna att vara flexibel och bestämma själv över sin arbetstid beskrivs som relativt begränsade:

Tidsramarna är relativt fasta, men det finns möjlighet till viss flex. Behöver i stort sett vara på sitt kontor för åtkomst till Procapita. Det finns en default-arbetstid, som är 8-17. Om man avviker från den kan man ange det, flexa, eller själv se till att jobba in på lunch eller arbeta efter kl. 17.

För att få åtkomst till dokumentationssystemet Procapita utanför förvaltningens eget nät, krävs en särskild access som handläggarna behöver begära ut. Det finns inga skriva regler kring hur arbetet med känsliga uppgifter ska utföras utanför förvaltningen, men det finns en samsyn i att det är olämpligt att exempelvis sitta i offentliga miljöer och hantera känslig information.

Under intervjuerna med handläggarna framkommer också att socialtjänstens olika delar har olika ärendehanterings- och dokumentationssystem. Exempelvis används

programvaran Journal Digital av familjebehandlarna och HVB-hem. Detta skapar samordningsproblem, eftersom programvarorna Procapita och Journal Digital inte är kompatibla i designen och inte har integrerats med varandra i praktiken. Detta leder både till merarbete och ibland missförstånd mellan verksamheterna.

## Ett digitaliserat möte: att sänka trösklarna för kontakt med den kommunala socialtjänsten

Den andra delstudien genomfördes på mottagningsenheten vid Individ- och familjeomsorgen, som är den första instans som brukaren möter. Här fanns en nyfikenhet på om det var möjligt att skapa en lättare och mer attraktiv kontaktväg för målgrupper med höga riskbeteenden som visat sig vara svåra att få kontakt med. Den bakomliggande tanken var att en tidig kontakt skulle kunna minimera riskerna och leda till att socialtjänsten skulle kunna bidra med insatser i ett tidigt skede.

Polisen omhändertar årligen ett antal personer med stöd av lag (1976:511) om omhändertagande av berusade personer m.m., förkortat LOB. Omhändertagandet anmäls av polisen till socialtjänsten. Mottagningsenheten erbjuder därefter möjlighet till kontakt och stöd eller insats för att behandla ett eventuellt missbruk. Den ordinarie processen innebär att brukaren får ett erbjudande om kontakt med socialtjänsten via brev (för mall se bilaga 2). Bland de som kontaktas inom ramen för LOB, har gruppen unga i åldrarna 18 till 25 år identifierats som en riskgrupp. Dessa valdes därför ut som målgrupp för delstudien, med en önskan om att pröva nya mötesformer för att oftare och snabbare få till en kontakt. Under studiens tidsram, från och med april till och med december 2017, innehöll därför det brev som sändes hem till personer inom denna grupp ett erbjudande om att träffas fysiskt, via Skype<sup>5</sup> eller via FaceTime<sup>6</sup>.

Under undersökningstiden fick socialtjänsten kontakt med åtta personer. Av dessa valde ingen att använda sig av ett digitalt kontaktsätt. Av de åtta personer som kontaktade socialtjänsten, fick vi forskare möjlighet att följa upp fem personer med ett telefonsamtal där de fick besvara några korta frågor kring val av mötesform. Gemensamt för de unga som svarade på den korta telefonintervjun, var att ingen av dem ansåg att de alternativa kontaktvägarna var lockande. En av informanterna uttryckte att det kändes svårt och att det var så pass känsligt att hen ville träffa handläggaren under ett fysiskt möte. Några uttryckte att det kändes "konstigt" att få Skype och FaceTime som kontaktförslag.

Den andra målgruppen som valdes ut var vårdnadshavare som bor på annan ort. Under samma undersökningsperiod fick socialtjänsten kontakt med tre personer ur denna målgrupp. Av dessa kunde vi forskare genomföra uppföljande telefonsamtal

5. En video- och telefonitjänst som finns gratis tillgänglig i Microsofts mjukvarukatalog.

6. En video- och telefonitjänst som bara fungerar inom Apples produkter.

med två personer. Dessa två personer var mycket positiva till möjligheten att få delta på mötet trots att de var bosatta på annan ort.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att för gruppen unga mellan 18 till 25 år som varit föremål för LOB, innebar de digitala kontaktmöjligheterna inte att man oftare eller snabbare fick till en kontakt. Gruppen vårdnadshavare på annan ort gav däremot positiv respons på möjligheterna att kunna delta i möten via digitala hjälpmedel. De visade också ett stort intresse för att använda sig av denna mötesform vid kommande möten. En försiktig slutsats av det, förvisso sparsamma, empiriska materialet är att den egna drivkraften till att ta kontakt får antas vara av betydande vikt. För vårdnadshavare på annan ort, där intresset för att delta i mötet med socialtjänsten är högt, mottogs de alternativa mötesformerna med stor entusiasm, medan de unga som varit omhändertagna i enlighet med LOB var mer restriktiva.

I våra intervjuer med de socialarbetare som deltog i delstudien, framkommer det att erbjudandet om att hålla digitala möten inte innebar några större förändringar i arbetsprocessen. De är redan utrustade med bärbara datorer och smarta telefoner. Under projektet utrustades också ett mötesrum med storskärm och högtalarsystem. Teknikmässigt beskriver de att det fanns en inkörsperiod för att se att tekniken fungerade. De behövde också arbeta upp en vana att exempelvis ha möten via digitala kontakter som FaceTime.

En av de erfarenheter av att hålla digitala möten, som socialarbetarna beskriver i våra intervjuer, är att det uppstod ett behov av att tala om vad de personer som fanns i bild gjorde. Vid videosamtalet var två medarbetare närvarande och de turades om att vara ansvariga för själva samtalet och för dokumentationen. Vid ett tillfälle uppmärksammade deltagarna i samtalet att den person som dokumenterade bara delvis syntes. Det uppkom då ett behov att tala om för brukaren att personen i fråga dokumenterade samtalet, eftersom hens agerande annars hade uppfattats som märkligt.

Tekniken som köptes in för projektet hanterades av IT-avdelningen. I en intervju med socialförvaltningens strategiska utvecklare, framkom det att dessa inköp gjordes inom ramen för de olika avtal som redan finns i kommunen. En effekt av detta blev att IT-avdelningen (och de befintliga avtalen) indirekt kom att styra valet av teknik, något som påverkade stora delar av processen. Bland annat innebar det att alla inblandade fick vänta på viss teknik, vilket påverkade projektets tidplan.

En av de socialarbetare som deltog i delstudien, påpekade att studien har skapat interna mervärden genom att göra fler kollegor nyfikna på att prova nya former för möten. En synergieffekt av projektet skulle därmed kunna vara att avdramatisera användningen av ny teknik vilket leder till en mjukare implementering.



# Analys

Som vi beskrivit i inledningen har syftet med forskningsprojektet varit att bidra till stadens arbete med att effektivisera och utveckla digitala tekniker och tjänster inom socialtjänstens verksamhetsområde, samt att ta fram mer kunskap på området digitalisering av socialt arbete. Under det syftet frågade vi oss 1) hur ny teknik och digitalisering används i den kommunala socialtjänstens arbetsprocess; 2) hur ny teknik och digitalisering kan underlätta för brukaren i kontakten med socialtjänsten; samt 3) hur mötet och relationen mellan brukare och socialarbetare kan utvecklas, förbättras och effektiviseras genom de verktyg som finns för digital kommunikation och uppföljning. För att besvara dessa frågor har empiri samlats in och bearbetas med stöd av ett analytiskt ramverk, bestående av utgångspunkterna organisation, profession, teknik och juridik. Nedan presenteras vår analys av detta material utifrån de tre frågeställningarna.

## Ny teknik och digitalisering i den kommunala socialtjänstens arbetsprocess

Empirin ger vid handen att det sociala arbetets processer både är och inte är digitaliserat och att digitala och analoga arbetsprocesser ofta används parallellt med varandra. Ett exempel är att handläggarna ofta skriver anteckningar med block och penna när de sitter i möten med brukare, anteckningar som sedan måste skrivas in i den digitala journalen. Detta trots att alla medarbetare är utrustade med teknik i form av bärbara datorer, plattor och smarta telefoner. I verksamhetens lokaler finns också nätverk som möjliggör uppkoppling till dokumentationssystem, så att minnesanteckningar kan skrivas in direkt i den digitala akten. Ett annat exempel på att digitala och analoga verktyg används parallellt är tidsbokningen, där alla medarbetare har tillgång till en digital kalender, men många först använder en papperskalender för att sedan föra in bokningen i den digitala almanackan. Detta medför manuellt dubbelarbete och innebär också att dubbelbokningar lättare uppstår.

En annan aspekt handlar om i vilket format olika handlingar ska bevaras. När ett beslut har fattats, och den som är ansvarig för ärendet har skrivit under, ska ett "original" förvaras i pappersakten. Det har gjorts försök i projektform att utveckla digitala signaturer, men vissa instanser och myndigheter kan inte godkänna dem som "äkta". Ibland motiveras detta med säkerhetshänsyn och ibland betonas vikten av ett "original" (som förvaras i pappersakten, men inte har någon motsvarighet digitalt). Tonvikten på en exemplarframställning där en fysisk företrädare (ett underskrivet papper) ses som mer autentisk än en digital version, känns igen från tidigare forskning kring de utmaningar som digitalisering och fildelning medför för upphovsrätten (jfr Larsson, 2017a).

Det tycks i praktiken finnas en form av eftersläpning i hur man hanterar och använder nyare teknik i relation till både organisationens normer och professionskultur. Det finns både e-post och skanner, men faxen är ibland det kommunikationsverktyg som anses vara säkrast. Bland annat använder andra myndigheten faxen som verktyg när de sänder in anmälningar gjorda enligt Socialtjänslagen (SoL 14kap 1 §). Faxen används också för att leverera dokument till myndigheter som Statens Institutionsstyrelse.

Ett annat intressant exempel är att all teknik är införskaffad för att kunna användas mobilt, exempelvis är datorer oftast bärbara. Samtidigt är socialarbetarens yrkesutövning i stor utsträckning knuten till personens kontorsplats och de arbetstider som är satta av arbetsgivaren. Att arbeta på distans kräver extra tillstånd och det finns även (oskrivna) förhållningsregler om lämpliga miljöer att arbeta i.

Även om Procapita är det huvudsakliga ärendehanteringssystemet, finns det exempel på att olika delar av socialtjänsten har olika ärendehanterings- och dokumentationssystem. Familjebehandlarna och HVB-hemmen använder till exempel Journal Digital, och de två systemen är inte kompatibla eller integrerade med varandra. Detta riskerar att försvåra informationsdelningen mellan olika delar av socialtjänsten.

Genom intervjuerna och observationerna får vi reda på att ärendehanteringssystemet Procapita inte tillåter flytt av textmassor och att det inte finns något inbyggt rättstavningsystem. De handläggare som vi skuggat och intervjuat beskriver att de därför först måste flytta texten från den digitala journalen till ett Worddokument när de vill formulera om eller kontrollera språket i texten, för att sedan skriva in den omformulerade texten i ett nytt dokument i den digitala journalen. Detta är ett tydligt exempel på att socialtjänsten kan placeras i digitaliseringens "första våg". Systemen som medarbetarna arbetar med är producerade i ett top-down-sammanhang. Det innebär att systemets primära syfte är att tillgodose ledningsnivåns behov av att följa upp och styra, snarare än att vara anpassade till det dagliga arbetet.

Det finns en ständigt närvarande teknisk dubbelhet i hanteringen av utskrivna papper, inkomna fysiska handlingar, anteckningar på block kontra anteckningar i dator (i eller utanför ärendehanteringsprogrammet) samt e-post. Ett exempel gäller de handläggare som har en enskild liten väska för de ärenden de handlägger, med fysiska pappersakter i. Pappersakterna ska hållas uppdaterade. Aktinformation som kommer från en annan kommun eller andra myndigheter kommer alltid i pappersform. De kan därmed enkelt läggas till i pappersakten, men måste föras in på något sätt i den digitala motsvarigheten. Om exempelvis barn- och ungdomspsykiatri (BUP), som tillhör landstingets organisation, har gjort en utredning om 150 sidor, får socialtjänsten den i pappersform. Detta innebär att rapporten helst ska sammanfattas digitalt, så att

handläggaren inte behöver hämta den långa pappersrapporten när hen arbetar (vid datorn). Samtidigt kan man anta att barn- och ungdomspsykiatriens rapport är skriven med digitala hjälpmedel, på dator. De interorganisatoriska processerna gör dock att den skickas som papperskopia och därmed behöver skrivas ut, postas med fysisk post, tas emot av den kommunala förvaltningen för att där antingen sammanfattas eller rentav skannas in i förvaltningens digitala ärendehanteringsprogram. Vardagen för handläggare innebär därför ett ständigt formatskiftande mellan digitala och fysiska lagrings- och arbetsmedium på ett sätt som rimligen både stjälar arbetstid och sänkar handläggningen. Hanteringen kan därför bäst beskrivas som att man har dubbla journalsystem internt, ett digitalt och ett fysiskt, men utan någon konkret beskrivning på skillnaden mellan dem.

Det finns vidare en föreställning, som uttrycks återkommande, om att den viktiga relationen med brukaren skulle störas/förstöras om socialarbetaren hade en skärm eller en platta framför sig. Trots att det rimligen medför en del merarbete med fysiska anteckningar som väntar på att föras in i det digitala systemet, väljer man därför hellre det än att nagga på förutsättningarna för det goda mötet.

## **Hur ny teknik och digitalisering kan underlätta kontakten mellan brukaren och den kommunala socialtjänsten**

Det finns ett flertal studier som pekar på att det är möjligt att underlätta kontakten mellan socialtjänsten och den enskilde brukaren med hjälp av nya digitala tekniker (jfr. Daneback & Sorbring, 2016). Exempelvis har funktioner som "Soctanter på nätet" (Malmö) och "chatta med socialtjänsten" (bland annat Tidaholm och Enköping) visat att när ny teknik används för att öka tillgängligheten och sänka trösklar, så ökar förutsättningarna att nå ut till individer som socialtjänsten annars inte når (Ingloff & Lautrup, 2016).

Ett område som verkar ha stor utvecklingspotential är de ärendehanteringssystem som är helt centrala för socialarbetarens vardag och som därmed strukturerar hur hen hanterar kontakten med brukarna. Systemen skulle med fördel kunna vara mer formbara, så att de går att anpassa efter såväl brukarens som socialarbetarens behov. För att underlätta en sådan anpassning, bör man heller inte ha olika system som inte är väl integrerade med varandra. Vi antar att en del av dessa saker har att göra med hur olika upphandlingsavtal har utformats, vilket kan vara en följd av såväl reglering och kompetens som av ett organisatoriskt upplägg där olika förvaltningar ansvarar för sina egna upphandlingar. Det finns en stor risk att följden blir ett lapptäcke av icke-kompatibla mjukvaror. Kanske är varje kommun här en svag part i relation till de relativt få bolag som sysslar med utveckling på området, och balansen kunde eventuellt ändras om några av de större kommunerna satte press på leverantörerna.

När det gäller kommunikationsformat kan man konstatera att möjligheten till videosamtal och chatt har potential att normaliseras, och inte som nu ses som något extraordinärt och ovanligt. Även om testet med att erbjuda digitala möten till unga som omhändertagits enligt LOB inte föll så väl ut, upplevde de vårdnadshavare som bor på annan ort de digitala mötena som något mycket positivt. Nyttan av digitala möten kan alltså vara stor och skillnaderna mellan målgrupperna kan bero på att de rimligen har olika incitament för dialog med socialtjänsten. En del av nyttan för vårdnadshavare på annan ort, är att kunna delta på mötena i realtid och därmed kunna delta i dialogen istället för att få den redogjort för sig i efterhand. Det finns också en nytta i att kunna överbrygga geografiska avstånd, med minskat resande, lägre tröskel till deltagande och minskad tidsåtgång som följd.

### **Hur mötet och relationen mellan brukare och socialarbetare kan utvecklas, förbättras och effektiviseras genom digital kommunikation och uppföljning**

Det finns en frihet i att välja hur man för anteckningar, både i möten och i telefonsamtal, och även i vilken kalender man planerar. Samtidigt finns det en liten grad av frihet att välja var och när man genomför sitt datorburna arbete. Att ta möten över videosamtal är inte heller något som förekommer eller som tycks uppmuntras i någon större utsträckning, även om en del besök på annan ort inte egentligen förutsätter att alla personer är fysiskt närvarande. En större enhetlighet i vilka anteckningsmetoder som används skulle kunna minska renskrivningstiden. Det tycks dock inte finnas några större möjligheter för den enskilde socialarbetaren att ta initiativ till förändring. Vår tolkning är att det rimligen är svårt att få gehör för någon metodförändring i riktning mot att i större utsträckning använda sig av digital teknik, både på grund av ett starkt professionsperspektiv (se nedan om det goda mötet), och organisationens tekniska möjligheter till access. Här är fortfarande säkerheten den stora frågan som ofta blir ett hinder.

Utifrån materialet kan vi se att det finns en rad områden där den digitala tekniken både kan förbättra och effektivisera mötet med brukaren. Ett sätt skulle kunna vara att effektivisera de digitala ärendesystemen och på det viset frigöra tid och resurser för kvalitativa möten. Samtidigt finns det indikationer på ett inneboende motstånd mot "digitalisering" från ett professionsperspektiv, där tekniken antas motverka det goda mötet och möjligheterna att etablera relationer till brukaren.

Beskrivningen av arbetsprocessen visar konkret att tekniken – i form av bärbara datorer, smarta telefoner, surfplattor med mera – finns tillgänglig, men att den används på ett traditionellt sätt. Det är inte bara medarbetarna själva som påverkar hur tekniken används, användningen påverkas också av att de tekniska tjänsterna inte är anpassade till verksamhetens behov och därmed inte kan underlätta och effektivisera arbetet.

Det är lätt att se att digitaliseringen här har stannat i den första digitaliseringsvågen. Det finns flera faktorer som kan vara tänkbara orsaker till det. Det skulle kunna vara den professionella identiteten som sätter hinder, men det räcker inte med en sådan förklaring. Det måste även finnas faktorer på andra nivåer, som gör att utvecklingsprocessen stannar upp. I det här fallet finns flera potentiella hinder, exempelvis att upphandlingen är organiserad i flera olika beställare, med en strikt riktad upphandlingsprocess som låser verksamheten vid samma utvecklare under lång tid. En annan viktig faktor är juridikens utformning och uttolkning, som i detta fall fungerar som en bromskloss och gör utvecklingen trög. Varför tycks även den rättsliga professionen kännetecknas av en tröghet i sitt sätt att uttolka? Var finns den rättsliga innovationen?

Det räcker med andra ord inte med att tekniken finns tillgänglig, det behövs även kompetens att använda den på rätt sätt eller att efterfråga tjänster som gör att tekniken kan användas på rätt sätt. Rimligen behövs det också en styrning uppifrån mot ett mer sofistikerat digitalt bruk. Här visar resultaten att innovativa projekt kan skapa synergieffekter genom att de väcker nyfikenhet även hos andra medarbetare och ökar den generella kompetensen. Utvecklingen kan också stödjas av att fler medarbetare använder digital teknik i sin privata vardag. Ju fler som gör det, desto högre kommer kompetensen att bli i verksamheten. Under tiden behövs stöd i form av en kombination mellan kompetensutveckling och organisationsutveckling.

Resultatet visar också att det finns en otydlighet i syftet med digitaliseringen. En viktig distinktion är att skilja på om det handlar om att använda teknik eller om att utveckla nya metoder. Många diskussioner blandar samman dessa två. Här är det viktigt att påpeka att stora delar av socialtjänstens arbete redan är digitaliserat: medarbetarna arbetar på datorer och är kopplade till system och tjänster både när det gäller dokumentation och kontrollfunktioner. Detta är den del som skulle kunna kallas för teknik. Här har nya tekniska lösningar ersatt äldre, exempelvis har ordbehandlare ersatt skrivmaskin. Den andra sidan handlar om att utveckla nya metoder, det vill säga nya sätt att arbeta med socialt arbete. Här erbjuder digitaliseringen nya verktyg. I studien ges exempel på både teknik och metoder. Studien från Mottagningen är ett sätt att testa en ny metod, för att se om man kan lyckas med att locka fler personer att ta kontakt med socialtjänsten. Observationsstudien med skuggningen kartlägger snarare tekniken och hur den används.

### **Nya begreppspar: Teknik/Metod och Tillgänglighet/Kompetens**

Med stöd av den tidigare gjorda kunskapsammansättningen, skulle studiens resultat kunna sammanfattas i två begreppspar:

1. Teknik/Metod
2. Tillgänglighet/Kompetens.

Resultaten visar på:

- 1) En osäkerhet och otydlighet i att skilja mellan teknik och metod. Digitalisering förstås ofta som en mix av dessa två, men behöver för varje praktik sorteras. Digitalisering innebär ibland bara en teknisk effektivisering och ibland innovativa drag av att utveckla nya metoder. Sammanblandningen av dessa begrepp medför att digitaliseringen inom det sociala arbetet riskerar att fastna i den så kallade första vågen. För att skapa en teknisk effektivisering, måste processen gå vidare in i den andra vågen, som innebär en demokratisering av utvecklingen genom att användarna får mer påverkansmöjligheter. En teknisk effektivisering frigör också möjligheter för metodutveckling. Tyvärr går processen även åt andra hållet. En ineffektiv teknikutveckling låser resurser för metodutveckling.
- 2) En osäkerhet och otydlighet i att skilja mellan tillgänglighet och kompetens. Organisationsiskt sker en satsning på att införskaffa ny teknik, det kan handla om programvaror, datorer, tillbehör och dylikt. Men tillgänglighet innebär inte detsamma som att tekniken används på rätt sätt. Det är på sin plats att uppmärksamma att digital kompetens även har en professionell dimension. Det betyder att professionen behöver ta ansvar för att utveckla den digitala kompetensen. Det kan inte lämnas åt en laissez-faire-strategi eller rädsla.

Hur kan vi då, sammanfattningsvis, applicera begreppsparen Teknik/Metod och Tillgänglighet/Kompetens på resultaten från de två delstudier som redovisas här? Ett tydligt resultat ser vi i det vardagliga arbetet hos barnavårdshandläggarna, där det finns mycket teknik tillgänglig men där tekniken används på ett traditionellt sätt. Det innebär att den bärbara datorn används som en skrivmaskin vid en fast plats och att den smarta telefonen, med alla sina funktioner, i huvudsak används som en fast telefon. Observationsstudien visar också på att de digitala system och tjänster som används, exempelvis Procapita och e-post, blir trubbiga verktyg som ofta skapar merarbete och inte utgår från medarbetarnas behov. Exempel på det är den otydliga hanteringen av den sociala akten (journalen): vad ska finnas digitalt och vad ska finnas i fysisk form? Eller att en trög internpost och regler om att känslig personinformation inte får förmedlas via e-post, innebär att handläggarna hellre söker upp sin kollega fysiskt för att få information. Detta är tidskrävande i relation till de andra möjligheterna.

Den här bilden är karaktäristisk för den första vågen av digitalisering. Att utveckla nya metoder återfinns i den andra vågen av digitalisering. Önskar man skapa ett klimat där verksamheten fokuserar på metodutveckling, är det viktigt att göra en snabb förflyttning till den andra vågen av digitalisering. Delstudierna visar också med stor tydlighet att *tillgång* till teknik inte per automatik skapar *kompetens*. Bara för att alla utrustas med ny teknik kommer den inte att användas på rätt sätt. Här krävs separata initiativ. Ett sådant var projektet med LOB:arna och vårdnadshavare på annan ort. Resultaten

därifrån visar hur medarbetare genom processen fick synliggöra nya kompetenser. Även om en effektutvärdering ger vid handen att den enskilda brukarens drivkraft att träffa en socialarbetare, verkar vara viktigare än teknik och metod, ger en analys av processen viktig kunskap om ett ökat intresse och synliggör nya kompetenser.

## Slutsatser och rekommendationer

Syftet med projektet har varit att bidra till Helsingborgs stads arbete med att effektivisera och utveckla digitala tekniker och tjänster inom socialtjänstens verksamhetsområde, samt att ta fram mer kunskap på området digitalisering av socialt arbete. Det är på sin plats att först lyfta fram att projektet, utöver de delstudier som presenterats här, är tänkt att fungera som en katalysator. Socialförvaltningen och FoU Helsingborg har initierat egna utvecklingsprojekt, som vi som forskare har fått fördelen av att få närvara vid, lyssna av och bidra till under arbetets gång. Huvudpoängen här är med andra ord, att den viktigaste nyckeln till en god digitaliseringsprocess ligger i att verksamheten själv har en stark drivkraft, öppenhet och vilja att driva på. Det går dock inte att bortse från att det alltid, rimligen, finns bromsande krafter av både institutionell och personell karaktär; det rådande har ofta ett normativt tolkningsföreträde för hur saker och ting bör vara – nämligen som de är.

Under 2016 och 2017 har vi sett flera goda exempel på ett nationellt intresse för de fördelar som en mer medveten och strategisk digitalisering kan ge för det sociala arbetet överlag. Dessa har ofta sammanfallit med Helsingborgs utvecklingsarbete. Flera kommuner samlas i informella nätverk – en Facebook-grupp på temat är ett exempel – och diskussionen har fått mer fart i de möten som bland annat arrangerats i Helsingborg och i Stockholm. Som ett led i den samverkan som sker mellan Helsingborgs stad och Lunds universitet, arrangerades i mars 2018 en nationell konferens om digitalisering av socialt arbete.

Ett annat resultat är att kursmoment på temat digitalisering och socialt arbete, har införts på socionomprogrammet vid Lunds universitet under vårterminen 2018. Seminarier om digitalisering kommer också att hållas i Almedalen och på SKL, som också utvecklat digitala tjänster för ekonomiskt bistånd och satsar på en smartare välfärd. I samband med toppledarforumet DigiGov den 5 - 6 december 2017, kom SKL och regeringen överens om ett tätare samarbete för att förbereda för den nya digitaliseringsmyndighet som etableras den 1 september 2018. Myndigheten kommer att ha som uppdrag att utveckla, samordna och stödja digitaliseringen av statliga myndigheter, kommuner och landsting. Som vi visat i vår tidigare kunskapsöversikt, är dock digitalisering en process med relativt lång historia och som man bör se som en pågående organisationsutveckling. Därmed omgärdas den också av en viss tröghet som har att göra med professionskultur, organisatoriska upplägg, rättsliga förutsättning samt såklart även vilka befintliga teknologier som finns tillgängliga.

Mot bakgrund av resultatet från de två delstudierna är vårt viktigaste bidrag till området digitalisering av socialtjänsten, utvecklingen av begreppsparen *Teknik/Method* samt *Tillgänglighet/Kompetens*. Med hjälp av dem kan verksamhetens grad av digitalisering



analyseras bättre, vilket ger underlag för att påskynda utvecklingen och öka medvetenheten om digitaliseringens potential.

Vi kan, sammanfattningsvis, med stöd i denna studie, konstatera att:

- 1) Digitaliseringens möjligheter kan integreras bättre i arbetsprocessen. Tekniken finns, de flesta enheter verkar vara väl utrustade med ny teknik, men användandet är delvis definierat av kontraproduktiva organisationsförhållanden, förhållningssätt eller föreställningar. Några exempel visar att: plats- och tidsbundenheten tycks vara starkt förhärskande faktorer som påverkar organiseringen av socialt arbete, dokumentationen behöver jämkas i en journalföring som är både digital och analog, något som lämnar en hel del utrymme för effektivisering. I värsta fall tycks digitala källor behöva skrivas ut för analog transport, för att sedan skrivas eller skannas in för digital hantering, som genom en fysisk "luftsluss".
- 2) När det gäller möjligheterna för den nya tekniken och digitaliseringen att underlätta kontakten mellan brukare och socialarbetare, så kläs traditionella metoder i ny skepnad, oftare än det skapas reellt nya metoder. Det finns incitament som visar att det snarare tycks handla om att vänja sig vid mjukvarans design, även när den är uppenbart omständlig, än att mjukvaran formas efter behov eller byts ut.
- 3) För att kunna använda de verktyg som finns för digital kommunikation och uppföljning, krävs en ökad insikt i att digitalisering förvisso är en process som är teknikberoende, men samtidigt innebär en organisatorisk och social utmaning och möjlighet som är en del av en större strukturell samhällsomvandling. En lyckosam digitaliseringsprocess behöver därmed uppmärksamma även vilka organisatoriska utmaningar eller förändringsbehov man ställs inför, och därmed behöver organisationen vara följsam när det gäller dessa behov. Det kommer att finnas ett minskande behov av vissa roller och praktiker, medan andra, kanske nya, behöver inrättas.

Mot bakgrund av studiens resultat ger vi följande rekommendationer:

1. Tydliggör målsättningen med digitaliseringen genom att ta fram en strategi som sätter ambitionsnivån och säkerställer att alla delar av verksamheten drar åt samma håll.
2. Inventera vilken teknik och kompetens som finns tillgänglig. Matcha teknik och kompetens efter uppställda mål.
3. Öka kompetensen genom kompetenshöjande insatser. Inventera vilka kompetenser som behövs. Särskilj mellan teknisk kompetens och professionell kompetens.
4. Verka för en process där användarna (både brukare och medarbetare) får ställa

krav på utformandet av teknik och tjänster inför upphandling. Var noga med att precisera gemensamma mål med tekniken.

5. Säkerställ att viktiga system kan kommunicera med varandra, med brukares och handläggares behov i fokus. Låt inte förvaltningsindelningar, upphandlingsupplägg eller uppdragstagares behov överordnas detta.
6. Uppmärksamma och sortera ut ineffektiv dubbelhantering, exempelvis sociala akter som ska finnas både fysiskt och digitalt.
7. Särskilj utvecklandet av nya (digitala) metoder för socialtjänstens arbete och se till att rätt kompetens och tillgänglighet till teknik finns.

Avslutningsvis är det viktigt att framhålla att syftet med ovanstående rekommendationer är att bidra till ett medvetandegörande om vilken status och praktik som digitaliseringen har i den kommunala socialtjänstens organisation. Varför är det viktigt? Dels ändras samhället och dess teknikanvändning oavsett hur praktiken i det sociala arbetet ser ut – vilket gör att det sociala arbetet hela tiden måste lyssna och lära av sin omgivning. Dels finns en organisatorisk potential där resurser kan låsas upp för det kommunala sociala arbetets kärnvärden genom en bättre digitalisering, där tidstjuvar undviks, med löften om både sänkta trösklar för brukare, mer tid för fysiska möten (om det bedöms vara den bästa versionen av möte) och en effektivare intern administrativ hantering där systemen anpassas efter behoven, och inte tvärtom.





# Efterord

Annika Nilsson

I rapportens sista del, efterordet, knyter Annika Nilsson, projektledare på FoU Helsingborg, ihop forskningsdelen och utvecklingsdelen i projektet. Med hjälp av röster från verksamheten, om möjligheter och utmaningar med att vara en del av ett forskningsprojekt, lyfter Annika Nilsson fram ett antal lärdomar om att driva forskningsprojekt i en kommunal verksamhet och för det praktiska sociala arbetet.

# Att driva forsknings- och utvecklingsprojekt i kommunal socialtjänst – lärdomar från ett verksamhetsperspektiv

Att sammankoppla forskning med utvecklingen inom socialt arbete, och inom ett så pass nytt fält som digitalisering, är både utmanande och lärorikt. Det här kapitlet belyser det utvecklingsarbete som gjorts och fortfarande görs inom socialtjänsten i Helsingborg med koppling till det forskningsprojekt som beskrivs i rapporten. Fokus ligger här på alla de aktiviteter som skett runtomkring forskningsprojektet, i verksamheten och nationellt, och som inte är en del av forskningen, men som praktiken ändå kan dra lärdom av.

Kapitlet bygger på intervjuer med fyra tjänstemän på socialförvaltningen i Helsingborg som varit involverade i projektet: utvecklingschefen som initierade projektet, verksamhetschefen för Gemensamma resurser (tidigare enhetschef för Mottagningen), enhetschefen för Barn, unga och familj samt den utvecklare som var projektledare för projektet på socialförvaltningen. Intervjuerna gjordes innan forskarnas rapport var skriven, de fyra tjänstemännen hade med andra ord inte tagit del av slutresultatet när de intervjuades.

## Verksamhetsutveckling med fokus på digitalisering

Digitaliseringsprojektet inleddes 2016 med att Lupita Svensson och Stefan Larsson skrev en kunskapssammanställning om digitalisering i socialt arbete. Resultatet vad gäller befintlig kunskap var ganska skralt, men visade sig betydelsefullt på flera sätt. På ett sätt som nästan upplevdes som förlösande, satte rapporten ord på hur långt efter man är i digitaliseringen inom socialt arbete. Genom att landa i hur underutvecklad verksamheten är, och att det är samma sak för socialtjänsten i hela landet, var det lättare att våga sig på att utveckla verksamheten. Vad man än prövade så skulle det ju vara en utveckling i rätt riktning.

Under 2017 har digitaliseringen varit ett fokusområde inom hela Helsingborgs stad, och därmed även inom socialförvaltningen. Detta har understött arbetet inom forskningsprojektet, inte minst genom en stöttande ledning som uppmuntrar verksamheterna att testa nytt. Lanseringen av Svensson & Larssons (2017) kunskapssammanställning kunde därför tyckas helt rätt i tiden, precis i uppstarten av den stads- och förvaltningsövergripande satsningen. Dock väckte rapporten till en början inte så stort intresse från den egna organisationen. Den kom i en tid när organisationen ännu inte tagit sig an digitaliseringsuppdraget, utan fortfarande befann sig i en orienteringsfas. Utvecklingschefen beskriver det till och med som ett försvarsläge, där det fanns ett motstånd i vissa delar av organisationen. Motståndet grundade sig till stor del i en

uppfattning att det fysiska mötet var det bärande elementet i det sociala arbetet; att möta brukaren via digitala kanaler var inte önskvärt. Idag har motståndet ersatts av en nyfikenhet och öppenhet att lära av varandra, både inom den egna förvaltningen och hos kollegor i resten av staden.

Kunskapssammanställningen visade sig emellertid viktig i förankringen av det fortsatta forskningsprojektet. Enhetschefen för Barn, unga och familj påpekar betydelsen av att forskarna presenterade rapporten för medarbetarna på hennes enhet och att medarbetare och forskare tillsammans kunde diskutera resultaten och vad de betydde i praktiken. Det i sin tur gjorde att forskarna fick tillträde till verksamheten och enkelt fick kontakt med medarbetare de kunde skugga i sitt projekt.

Även upplägget för studien på Mottagningen togs fram i diskussion mellan forskarna och enheten. Enhetschefen hade till en början ambitionen att digitalisera hela verksamheten, det vill säga alla moment där man mötte brukaren. Som en avgränsning bestämde hon och forskarna att börja med två målgrupper: unga som omhändertagits genom LOB samt vårdnadshavare som bor på annan ort. Så småningom uppmärksammade forskarna att målgruppen var relativt liten. I efterhand kan man dra slutsatsen att man skulle valt andra, eller fler, målgrupper. Samtidigt är de lärdomar vi dragit av dessa två målgrupper betydelsefulla för fortsatta satsningar inom verksamheten. Nu vet vi att brukarens egen drivkraft till kontakt är viktig, vilket ger oss en bättre förståelse för vilka grupper vi i fortsättningen i första hand ska erbjuda digitala kommunikationsvägar.

Få att få mer momentum i digitaliseringen tar Helsingborgs socialförvaltning nu fram en övergripande digitaliseringsstrategi. Alla enhetschefer har dessutom i uppdrag att se över sina processer och hur man kan arbeta mer digitalt i verksamheten. Man testar nya lösningar, allt från digital tidsbokning och digital föräldrautbildning till digitala tolkar och digitala underskrifter. Arbetet drivs till stor del nerifrån, av verksamhetsnära chefer och medarbetare, ofta med brukare involverade i processen. Utvecklingen går långsamt, en aktivitet i taget, och även om det är en bra bit kvar tills att vi når den tredje digitaliseringsvägen är vi, åtminstone inom vissa delar av verksamheten, på god väg in i den andra digitaliseringsvägen.

### **Ägarskap, personbunden utveckling och organisatoriskt lärande**

Socialtjänsten är en verksamhet som har fullt upp med att bedriva sin dagliga kärnverksamhet. Att digitalisering är prioriterat på central nivå, och har en koppling till utveckling av den primära verksamheten, har varit avgörande för att enheterna (Mottagningen och Barn, unga och familj) ska sätta fokus på frågan. Enhetschefen för Barn, unga och familj menar att en annan viktig faktor i utvecklingsarbetet är medarbetarnas delaktighet, och deras involvering blir än viktigare i ett forskningsprojekt för att minska

gapet mellan forskning och praktik. Medan forskarna belyser saker i medarbetarnas dagliga arbete och analyserar utifrån ett teoretiskt perspektiv är det medarbetarnas uppgift att omsätta resultatet till sitt eget sammanhang. Känner man igen sig? Vad vill man tillföra? Forskarnas återkoppling till verksamheten, i form av rapporter, presentationer och samtal med medarbetare, sätter igång tankeprocesser och medarbetarna får bränsle till diskussioner och idéer till förändring. Detta utbyte mellan forskare och medarbetare är också ett sätt att göra forskningsresultatet begripligt och att skapa ett "ägarskap" för resultatet hos medarbetarna. Förankring och ägarskap kan dock se olika ut i olika verksamheter. Varje arbetsgrupp måste definiera sin digitaliseringsprocess med utgångspunkt i tillgänglighet och bra service för brukarna.

En betydande faktor i projektet, som medarbetarna lyfter fram, är Lupita Svenssons erfarenhet av att jobba inom socialtjänsten. En forskare som har praktisk erfarenhet från socialt arbete, förstår den komplexa verklighet många socialarbetare befinner sig i, och kan själv göra sig förstådd. Tillsammans med henne uppfattades även Stefan Larssons kompetens inom digitalisering som legitim och begriplig. En viktig lärdom är att planera förankringsarbetet som en del av projektet och att involvera forskarna i denna kunskapsöverföring. Alltför ofta förbises detta arbete när projektmedarbetare och forskare försvinner in i nya uppdrag.

Ägarskap är en benämning som återkommer i samtalen om Mottagningens digitalisering. På Mottagningen har två medarbetare varit drivande i den digitala utvecklingen. De inredde "teknikrummet" tillsammans med förvaltningens IT-tekniker och de lärde sig alla olika tekniska lösningar och digitala kommunikationssätt, och kunde därefter ge stöd till sina mer ovana kollegor. Numera använder medarbetare på Mottagningen och andra delar av förvaltningen teknikrummet regelbundet, även om det sedan tidigare finns en datasal i förvaltningens konferensdel som är öppen för alla medarbetare. Den tidigare enhetschefen för Mottagningen menar att i datasalen vet man inte om och hur tekniken fungerar, har man problem får man kontakta IT-teknikern som sitter i en annan del av huset. På Mottagningen har medarbetarna tagit ett ägarskap för lokalen och känner sig bekväma med utrustningen. Man ska nog inte heller underskatta betydelsen av att rummet finns i enhetens egna lokaler istället för i en annan del av huset. Det bidrar till tillgängligheten och möjliggör spontana möten.

Hur får man då medarbetare att känna ägarskap? För Mottagningens del hade de två medarbetarna intresse av digitalisering och utveckling, och med lite inledande hjälp av förvaltningens IT-tekniker blev de snabbt självgående. De fick fria händer att driva arbetet framåt och deras engagemang för utveckling smittade av sig på andra. Det var betydande att det var just socialarbetare, och inte IT-tekniker eller annan teknisk person, som drev arbetet. Fokus blev då på det sociala arbetet istället för på de tekniska lösningarna, vilket sänkte trösklarna.



Samtidigt finns det så klart utmaningar i att få medarbetare att känna ägarskap i relation till digitaliseringen. Många socialsekreterare uppger att de inte är särskilt digitalt kunniga. På samma gång vill vi organisera en verksamhet där brukarna bestämmer när, var och hur möten tar plats. I studien på Mottagningen, där ungdomar som omhändertagits enligt LOB, erbjöds antingen fysiska eller digitala möten, visste socialsekreterarna inte i vilken kanal mötet skulle ske förrän brukaren var på plats. Det ställer krav på stor flexibilitet hos socialsekreterarna. En utmaning för organisationen är att få medarbetare att lära sig dessa kanaler, utan att skapa mer motstånd bland personalen. Om man tvingas lära sig teknik man inte känner sig bekväm med, kommer det med stor sannolikhet orsaka problem och teknikstrul som gör att medarbetarna känner sig ännu mer osäkra. En viktig strategi för ledningen på socialförvaltningen är därför att premiera de som använder digital teknik och vågar testa nya lösningar. Förhoppningsvis gör det att fler kollegor vågar testa, och att man lär av varandra.

Mycket av den digitalisering som skett inom ramen för forskningsprojektet har drivits av engagerade chefer och medarbetare. Att utveckling ofta är personbunden är symptomatiskt för offentlig förvaltning. För att få till stånd ett organisatoriskt lärande blir det än viktigare att uppmuntra ett nerifrån-och-upp-perspektiv (andra digitaliseringsvågen), där verksamheten får komma med idéer och driva utvecklingsarbetet. Ledningens roll blir att hjälpa och stötta, förmedla lärdomar och premiera. Att undanröja hinder på strategisk nivå är en annan viktig uppgift, till exempel säkerställa att olika verksamheters system kan kommunicera med varandra.

Några satsningar har också stött på tekniska eller praktiska utmaningar. Sms-påminnelser går inte att sköta automatiskt via Outlook utan får skrivas manuellt. Handlingar kan inte skrivas under digitalt. En kommunikationsplattform för familjehemsplacerade barn, deras biologiska föräldrar, familjehemmet och socialsekreterare för kontinuerliga avstämningar uppfyllde inte sekretesskraven. När dessa utmaningar uppstår kan det bli en ganska långdragen process tillsammans med tekniker och jurister att hitta en lösning. Då kan det vara önskvärt med någon som driver dessa processer utanför ordinarie verksamhet. Ett förslag är att inrätta en testbädd i form av ett digitalt team, där man kan testa mer komplicerade lösningar innan de rullas ut i verksamheten. Det digitala teamet skulle även kunna erbjuda stöttning, handledning och utbildning i samband med lanseringar av nya lösningar. Inom ramen för ett sådant team skulle man också kunna bygga upp en organisation som omfattar socialtjänstens hela verksamhet, från förhandsbedömning och utredning, till behandling och avslutning, för såväl barn som vuxna. Att erbjuda tjänster med fokus på digitalisering, och där socialsekreterarna får jobba med hela kedjan istället för att specialisera sig, skulle kunna stärka socialtjänsten i Helsingborg som en attraktiv arbetsgivare. En utmaning blir emellertid att inrätta det digitala teamet på ett sätt som säkerställer den verksamhetsdrivna utvecklingen - och inte sker på bekostnad av den.

## Forskningen och praktiken drivs av olika logiker

Under projektets gång har det blivit tydligt att forskare och praktiker drivs av olika logiker, vilket både berikar och försvårar samarbetet. Medarbetarna inom socialtjänsten har upplevt att forskningen har ett långsammare tempo än praktiken; innan ett resultat är sammanställt och publicerat har verksamheten hunnit utvecklas. Därför är det viktigt att forskare och praktiker arbetar tillsammans. På så sätt lär sig verksamheten kontinuerligt av den pågående forskningen och kan använda resultaten i sin förändringsprocess samtidigt som forskningen blir relevant, aktuell och begriplig. Forskningen uppfattas också som mer uthållig och med ett mer långsiktigt perspektiv. I den praktiska verksamheten är risken att man till vardags lägger fokus där det är som mest akut, och att man hoppar mellan olika arbetsuppgifter för att "släcka bränder". Forskningsprojektet har tillåtit verksamheterna att tålmodigt fokusera på ett avgränsat arbetsområde under en längre tid. När det visade sig att målgrupperna för försöket med digitala möten på Mottagningen inte var så stora, diskuterade projektgruppen om underlaget kunde justeras på något vis. För medarbetare i socialtjänsten är det inget ovanligt att anpassa projekt och processer efter nya förutsättningar som uppstår. När forskarna betonade vikten av stringens genom projektet fattade gruppen ändå ett gemensamt beslut att genomföra projektet som först planerat. Istället gjorde medarbetarna extra satsningar för att få tag på de respondenter som tillhörde målgrupperna.

Även förväntningar om vad som är ett "resultat" skiljer sig åt. Praktikerna upplever att forskarna har ett utforskande förhållningssätt och en inställning att "allt är ett resultat"; även oväntade eller uteblivna resultat kan analyseras och bidra till lärdom. Verksamheten däremot är mer otålig och vill ha snabba resultat, det ska synas att det händer något. Det finns en förväntan och förhoppning om konkreta utfall, antingen en bekräftelse på att man gör rätt saker, eller en fingervisning om vad man ska göra annorlunda. Helst vill verksamheten att denna återkoppling ska ske kontinuerligt under projektet så man har möjlighet att justera arbetssätt och processer, medan forskare sällan ger en så normativ respons, åtminstone inte innan resultatet är färdiganalyserat.

Under projektet uppstod en särskilt utmanande situation med anledning av dessa olika logiker. När forskarna skulle "skugga" medarbetare på Barn, unga och familj fanns det en risk att de skulle se sekretessbelagda uppgifter. För detta krävdes en intern etisk prövning där socialförvaltningens jurister gjorde en juridisk prövning och en riskanalys samt satte villkor för skuggningen. Händelsen ledde till flera månaders fördröjning i projektet, dels för att det tog ett tag innan händelsen identifierades som en risk och det blev klart hur den skulle hanteras, och dels för att det var oklart vem i projektet som skulle driva processen i relation till juristerna: forskarna, medarbetare från FoU eller verksamhetens projektledare. En lärdom från händelsen är att gemensamt gå igenom alla steg i projektet, hur olika delar hänger ihop, vilka förutsättningar som behöver vara på plats och vem som ansvarar för att förbereda dessa. På så sätt får alla deltagare

också en tydligare bild av helheten i projektet, inte bara den del man själv deltar i. En förklaring till oklarheten kan nämligen också vara att man inom socialförvaltningen parallellt har drivit flera andra utvecklingsprojekt med koppling till digitalisering och det kan ibland vara svårt att särskilja arbetet i forskningsprojektet från övrigt utvecklingsarbete. Ytterligare en lärdom blir därför att tydliggöra vad ett forskningsprojekt bidrar med som verksamheten inte kan göra själv, hur resultatet från forskningsprojektet ska förhålla sig till övriga utvecklingsprojekt och hur resultatet ska implementeras.

## **Brukarcentrerad utveckling och brukarinflytande**

En viktig del i den tjänstelogik vi strävar efter i Helsingborg är brukarmedverkan och brukarinflytande. En målsättning, inom socialförvaltningen och FoU, är att brukare ska medverka i våra forsknings- och utvecklingsprojekt så lång det är möjligt. I början av detta projekt hade vi dock svårt att involvera brukare. Vi var själva i en orienterande fas, och hade en utforskande inställning, vilket gjorde det svårt att veta var, och hur, vi skulle involvera brukarna. Vi ansåg det inte ansvarsfullt att involvera brukare i projektorganisationen när vi inte visste vad deras roll skulle vara. Efterhand har projektet istället erbjudit flera goda möjligheter att involvera brukare i processen, inte minst i den andra delstudien, för att testa olika kommunikationsverktyg och arbetsätt. Är de användarvänliga? Motsvarar de ett fysiskt möte? Vilka mervärden erbjuder de? Inom ramen för forskningsprojektet bidrog brukarrepresentanter även med värdefull input i utformningen av brevet där ungdomar som omhändertagits enligt LOB kallades till möte (se bilaga 2). De hjälpte också till att testköra tekniken innan den användes skarpt i möten med brukare.

En reflektion från utvecklaren är att brukarna i större utsträckning hade kunnat involveras även i utformningen av projektet, till exempel i valet av målgrupper på Mottagningen. Genom att också fråga brukarna i vilka sammanhang ett erbjudande om en digital kontakt skapar mest mervärde, kan vi få ytterligare en fingervisning om vilka delar av verksamheten vi ska satsa på i första hand. En lärdom till kommande projekt är att låta brukare hjälpa till att identifiera vad de kan hjälpa till med, så att inte endast medarbetare och forskare sätter den agendan.

## **Juridik som hinder och möjlighet**

Några av de vanligaste frågorna vi får från andra kommuner när det kommer till digitalisering rör juridiken. Vad är det som gäller, hur ska man tolka lagen och hur tänker ni kring leverantörer av olika lösningar? Många väntar på att SKL ska uttala sig och bana vägen, med SKL är oftast försiktig i sina uttalanden. Istället har inställningen i Helsingborg varit att juridiken ska ses som en möjliggörare istället för ett hinder, och även inom detta område får vi testa oss fram.

En viktig utgångspunkt för digitaliseringen inom socialförvaltningen i Helsingborg har varit att videosamtal kan likställs med telefonsamtal. Detta är en tolkning som görs i antologin *Socialt arbete och internet – att förstå och hantera sociala problem på nya arenor* (Daneback och Sorbring, 2016), och efter klartecken från stadens jurister är det en utgångspunkt vi tagit fasta på. Tolkningen har varit en värdefull hjälp även för andra kommuner. SKL:s hållning är dock att tolkningen ska användas med försiktighet då den inte är testad i någon högre instans.

När det kommer till chatt utgör juridiken däremot ett större hinder, särskilt svårt är det att garantera sekretessen. All konversation ska dessutom sparas som inkommen handling, vilket det är svårt att hitta en praktisk lösning för. Hållningen här är att om brukarna börjar efterfråga en chatt så får vi lösa det praktiskt på sikt, men till dess fokuserar vi på enklare lösningar såsom videosamtal.

## Forskning ger legitimitet

Om kunskapssammanställningen till en början inte väckte så stort intresse internt på socialförvaltningen i Helsingborg, väckte den däremot större intresse nationellt, såväl från andra kommuner som från myndigheter såsom SKL, Socialstyrelsen och E-hälsomyndigheten. Utvecklingschefen menar att det varit värdefullt att samarbeta med forskare, det ger en legitimitet som öppnar dörrar till sammanhang som socialtjänsten i Helsingborg annars inte skulle tagit del av. Hans uppfattning är att forskarnas rapport gav tillräde till arenor han som utvecklingschef inte skulle fått tillräde till annars, även om utvecklingsarbetet i förvaltningen varit detsamma. Socialförvaltningen, forskarna och FoU Helsingborg har på så sätt kunnat sätta digitalisering på agendan i flera olika nationella sammanhang.

I kunskapssammanställningen belyste forskarna att det som görs inom digitalisering i socialt arbete runt om i Sverige ofta stannar inom den egna verksamheten och att det finns ett behov av erfarenhetsutbyte. Utvecklingschefen menar att en effekt av att driva frågan nationellt har varit att det skapats forum för diskussioner och erfarenhetsutbyten, i form av konferenser och digitala plattformar. Allt fler berättar vad de gör och man kan låna idéer från varandra. Helsingborg har samtidigt blivit satt på kartan som en kommun som digitaliserar socialtjänsten. Detta har inte varit en målsättning i sig, och utvecklingschefen tror inte att Helsingborg kommer vara den kommun som levererar de största och mest omvälvande lösningarna framöver, där kommer flera kommuner att bidra. Däremot uppskattar många kommuner att Helsingborgs socialtjänst är drivande i arbetet.

Annika Nilsson  
Projektledare, FoU Helsingborg

## Referenser

Arlebrink, S. (2016). Juridiska aspekter på socialt arbete och internet, i Daneback, K. & Sorbring, E. (red.) *Socialt arbete och internet – att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Stockholm: Liber AB.

Argyris C & Schön D A (1995). *Organizational learning II – theory, method and practice*. Reading, Mass: Addison-Wesley.

Becker-Lenz, R. (2018). Die Professionskultur der Sozialen Arbeit, i Müller-Hermann, S., Becker-Lenz, R. & Busse, S. & Ehlert, G (red.) *Professionskulturen – charakteristika unterschiedlicher professioneller Praxen*. Springer VS, Wiesbaden, pp. 63-84.

Bergmark, A. & Oscarsson, L. (2006). Att utveckla, sammanställa och tillämpa kunskaper i socialt arbete, i Meuwisse, A., Sunesson, S. & Swärd, H. (red.) *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur AB.

Bowker, G. Star, S. Turner, W. Gasser, L. (1997). *Social science, technical systems, and cooperative work - beyond the great divide*. Lawrence Erlbaum Associates.

Chinien, C. & Boutin, F. (2003). Bridging the cognitive divide in ICT-mediated learning. *Proceedings of the 3rd IEEE international conference on advanced learning technologies*.

Daneback, K. & Sorbring, E., (red.) (2016). *Socialt arbete och internet – att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Stockholm: Liber AB.

Davidsson, P. & Thoresson, A. (2017). *Svenskarna och internet 2017 - undersökning om svenskarnas internetvanor*. Internetstiftelsen i Sverige. [www.iis.se/docs/Svenskarna\\_och\\_internet\\_2017.pdf](http://www.iis.se/docs/Svenskarna_och_internet_2017.pdf)

Dellgran, P. & Höjer, S. (2005). Rörelser i tiden - professionalisering och privatisering i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift* 12(2-3): 246-267.

Ellström P-E (2009) Användningen och nytta av utvärderingar: ett lärandeperspektiv. I Svensson L, Brulin G, Jansson S & Sjöberg K (red): *Lärande utvärdering genom följeforskning*. Lund: Studentlitteratur.

Fouché, C. & Light, G. (2011). An invitation to dialogue: 'the world café' in social work research. *Qualitative social work*, 10(1), 28-48.

Hallin, A. (2017). *Utmaningar och möjligheter för digitaliserat arbete och organisering – delstudie 2*. Studies in social sciences, Arbetsrapport 2017:2, Mälardalens högskola.

Ingloff, R. & Lautrup, L. (2016). Socialtjänsten på nätet – att tänka nytt och våga göra annorlunda, i Daneback, K. & Sorbring, E. (red.) *Socialt arbete och internet – att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Stockholm: Liber AB.

Javorský, S. & Horváth, R. (2014). Phenomenon of digital literacy in scope of European cross-curricular comparison. *Procedia – social and behavioral sciences* 143: 769-777.

Jenkins, H., Purushotma, R., Weigel, M., Clinton, K., & Robison, A. J. (2009). *Confronting the challenges of participatory culture – media education for the 21st century*. Cambridge, MA: MIT Press.

Johannessen, K. & Rolf, B. (1989). *Om tyst kunskap – två artiklar*. Uppsala: Centrum för didaktik, Uppsala universitet.

Johansson, S. (2011). Juridifiering som institutionell förändring – om mötet mellan straffrätt och socialrätt vid inter-organisatorisk samverkan, i *Retfærd: Nordisk juridisk tidskrift*, 34:4(135): 38-59.

Lagergren, L., Toftner, M. & Eriksson, J. (2011). Professionella vuxna på nätet, i Alexandersson, T. & Hansson, M. (red.) *Unga nätmiljöer, nya villkor för samarbete och lärande*. Lund: Studentlitteratur.

Lankshear, C. & Knobel, M. (eds.) (2008). *Digital literacies – concepts, policies and practices*. New York: Peter Lang Publishing Inc.

Larsson, S. (2018). Algorithmic governance and the need for consumer empowerment in data-driven markets, *Internet policy review* 7(2):1-12.

Larsson, S. (2017a). *Conceptions in the Code – How Metaphors Explain Legal Challenges in Digital Times*. NYC: Oxford University Press.

Larsson, S. (2017b). All-seeing giants and blindfolded dwarfs – on information-asymmetries on data-driven markets, i Lith, J. (red.) *New economic models – tools for political decision makers dealing with the changing european economies*, Brussels, Belgium: European Liberal Forum asbl.

Larsson, S. (2015). *Metaforerna, rätten & det digitala – hur gamla begrepp styr förståelsen av nya fenomen*. Malmö: Gleerups Utbildning AB.

Larsson, S. & Ledendal, J. (2017). *Personuppgifter som betalningsmedel*. Karlstad: Konsumentverket. 2017:4.

Larsson, S. & Svensson, L. (24/3 2017). Digitalisering av socialt arbete kräver kraftsamling. *Dagens samhälle Debatt*. [www.dagenssamhalle.se/debatt/digitalisering-av-socialt-arbete-kraver-kraftsamling-32488](http://www.dagenssamhalle.se/debatt/digitalisering-av-socialt-arbete-kraver-kraftsamling-32488)

Ledendal, J., Larsson, S. & Wernberg, J. (2018). *Offentlighet i det digitala samhället – vidareutnyttjande, sekretess och dataskydd*. Stockholm: Norstedts Juridik.

Limberg, L., Sundin, O. & Talja, S. (2012). Three theoretical perspectives on information literacy, *Human IT* 11.2: 93–130.

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.

Ottosson, M., Matiaske, W. & Fietze, S. (2017). Digital working life – some introductory reflections, *Management revue* 28(3): 275-280.

Reisman, D., Schultz, J., Crawford, K., & Whittaker, M. (2018). Algorithmic impact assessments – *a practical framework for public agency accountability*. NYC: AI Now.

Rosengren, C. (2015). Performing work – the drama of everyday working life. *Time & Society*. DOI: 10.1177/0961463X15620983.

Rönkkö, K., Bergman, A-K., Svensson, M., Danielsson, P., Rosengren, C., Åström, F. & Lundin, T. (2017). *Digital teknik och socialt arbete – att motivera socialt utsatta ungdomar med stöd av motivationsappar och hälsoarmband*. Kristianstad: Kristianstad University Press. [fou.helsingborg.se/wp-content/uploads/sites/40/2015/09/motivationsappar-rapport-2017-final.pdf](http://fou.helsingborg.se/wp-content/uploads/sites/40/2015/09/motivationsappar-rapport-2017-final.pdf)

Schein E H (2006). Clinical inquiry/research, i Reason P & Bradbury H (eds) *Handbook of action research*. London: SAGE Publications

Svensson, L. (2006). *Häktad eller omedelbart omhändertagen? – en studie om akuta frihetsberövanden av unga lagöverträdare*. Doktorsavhandling, Institutionen för socialt arbete, Socialhögskolan. Stockholms universitet.

Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.

Svensson, L. & Larsson, S. (2017). *Digitalisering och socialt arbete – en kunskapsöversikt*. LUii reports, Lunds universitet. ISBN 978-91-982312-6-7.

Uzunboylu, H. & Tuncay, N. (2010). Divergence of digital world of teachers. *Educational technology & society*, 13 (1) pp. 186-194.

Åbinger, D., Bergman, A.-K., Larsson, S. & Svensson, L. (18/7, 2016). Digitaliserad socialtjänst kan lösa framtidens behov, *DN Debatt*.

[www.dn.se/debatt/digitaliserad-socialtjanst-kan-losa-framtidens-behov/](http://www.dn.se/debatt/digitaliserad-socialtjanst-kan-losa-framtidens-behov/)



# Bilaga 1

## Deltagande observationer, enkel mall

Observationsstudien kommer att ha ett etnografiskt anslag vilket innebär att det handlar om deltagande direkta observationer. Det innebär studier av individer i sitt naturliga sammanhang. I detta sammanhang innebär det att vi studerar utredare på sin arbetsplats. Våra observationer är av passiv karaktär, det innebär att vi interagerar/påverkar så lite som möjligt med den individ som vi observerar. Observationerna sker under 3-4 timmars pass i 2-3 omgångar. Observationerna är kända och godkända av studieobjekten. En observatör deltar per tillfälle.

## Observationsschema

Observationsschemat kommer att bestå av både standardiserade och öppna moment som omfattar både kvalitativa och kvantitativa observationer. Ett observationsschema kan bli för klumpigt att arbeta med i observationen, utan att föredra är papper och penna, ev. möjligheter till ljudinspelning och bildupptagning.

Tänk på skillnad mellan omtolkning och beskrivning.

Var noga med att undvika adjektiv och adverb, ange istället antal (frekvenser) och tid (min).

## Kvantitativa observationer: uppmärksamma frekvenser

- Interaktion med kollegor
- Antal/ Tid vid dator
- Antal/ Tid i telefon (mottagna / uppringda)
- Antal vid annan teknik
- Antal teknikproblem (lösning?)
- Antal planerade möten
- Antal raster – (tid)

## Kvalitativa observationer: göra beskrivningar av fenomen

- Vid interaktion med kollegor vad pratar man om – handledning/rådgivning/privat/ annat
- Vad händer under dagen, vilka arbetsmoment ingår
- Avbryter telefonsamtal andra arbetsuppgifter
- Kan utredaren bestämma över sin arbetsdag
- Vilka problematiska situationer uppstår
- Vilka problem är återkommande
- Vilket material använder utredaren (papper, filer, akter mm)

# Bilaga 2

## Mottagningens brev



2017-XX-XX

NAMN  
GATA  
HELSINGBORG

### Kallelse till möte

Hej!

Jag heter X och jag arbetar på socialförvaltningens mottagningsenhet. Det har kommit in en anmälan från X gällande oro kring X. När det händer tar vi alltid kontakt med barnets/den unges vårdnadshavare.

Vi vill träffa er som vårdnadshavare och X för att prata om uppgifterna i anmälan. Vi har därför bokat in en tid åt er för ett besök på socialförvaltningens mottagningsenhet. Besöket beräknas ta ungefär en timme.

Då du bor i annan kommun erbjuder vi dig att antingen komma **personligen till mötet** eller delta via **videosamtal**.

**Datum:** XXXXX

**Tid:** Kl. XXXX

**Plats:** Bredgatan 17, bottenvåningen. Anmäl er ankomst i receptionen.

Om ni undrar över något går det bra att ringa på telefon: 042-10 64 83 eller mejla på [hilda.westman@helsingborg.se](mailto:hilda.westman@helsingborg.se)

**Alternativen du kan nå oss via våra digitala kanaler är:**

**Skype** - Sök efter: [Sofmottagning@helsingborg.se](mailto:Sofmottagning@helsingborg.se)

(Du behöver skicka en kontaktförfrågan för att starta samtalet)

**Facetime** - Sök efter: [Sofmottagning@helsingborg.se](mailto:Sofmottagning@helsingborg.se)

Syftet med samtalet är att kunna erbjuda stöd och hjälp om det finns behov av det.

Vi har även bjudit in anmälaren till mötet. Därför kommer ev. representant från X att närvarar i mötet, så att du/ni som vårdnadshavare, X och vi socialsekreterare får möjlighet att prata om innehållet i anmälan.

Enligt socialtjänstlagen (2001:453) ska socialtjänsten göra en bedömning inom 14 dagar från det att anmälan kom in till myndigheten. Därför är det viktigt att du/ni kommer på mötet, för att få med din/er synvinkel innan vi måste ta beslut om att inleda utredning eller inte.

Med vänlig hälsning

**Handläggares namn**

Socialsekreterare Mottagningsenheten

## Om författarna

**Lupita Svensson** är fil. dr. i socialt arbete vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Hennes forskning har aktualiserat rättssociologiska och välfärdsrättsliga frågeställningar. De senaste åren har stort fokus legat på frågor som berör socialt arbete och digitalisering, med särskilt intresse för myndighetsutövning och arbetsmiljö. Lupita Svensson har varit verksam som lärare och forskare vid flera olika Socialhögskolor i landet och även som enhetschef på Malmö universitet för en del av socionomutbildningen. Hon har också varit yrkesverksam socionom, både som myndighetsutövare inom socialtjänsten och som kurator inom psykiatrisk slutenvård.

**Stefan Larsson** är docent i teknik och social förändring vid institutionen för teknik och samhälle på LTH, Lunds universitet. Han är disputerad i såväl rättssociologi som i fysisk planering, och är också jurist. Hans forskning riktar in sig på digitaliseringens möjligheter, utmaningar och konsekvenser från ett rättsligt, socialt och samhälleligt perspektiv. Detta inkluderar framväxten av datadrivna marknader, handelns användning av kunddata, tillitsfrågor och betydelsen av transparens i relation till individualiserade tjänster, automation och artificiell intelligens. Stefan arbetar även som programchef för det digitala samhällsprogrammet på tankesmedjan Fores och är medlem i Konsumentverkets vetenskapliga råd.