



LUND UNIVERSITY

Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt

Svensson, Lupita; Larsson, Stefan

2017

Document Version:
Förlagets slutgiltiga version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):
Svensson, L., & Larsson, S. (2017). *Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt*. (5 uppl.) (LUii reports; Vol. 3, Nr 5). Lunds universitets internetinstitut (LUii).

Total number of authors:
2

Creative Commons License:
Ospecificerad

General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:
Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117
221 00 Lund
+46 46-222 00 00

Digitalisering och socialt arbete

– en kunskapsöversikt

LUPITA SVENSSON & STEFAN LARSSON

LUNDS UNIVERSITETS INTERNETINSTITUT | LUND UNIVERSITY



Digitalisering och socialt arbete – en kunskapsöversikt

Det finns i Sverige en allt tydligare politisk vilja att katalysera digitaliseringen av offentlig sektor, inklusive det *kommunala sociala arbetet*. Samtidigt pågår också en omfattande digitalisering av det svenska samhället överlag som det kommunala sociala arbetet har att hantera både på organisations-, handläggar- såväl som brukarnivå. Men hur ser det forskningsbaserade kunskapsläget ut?

Vi redogör i denna kunskapsöversikt både för ett internationellt såväl som nationellt forskningsläge med fokus på sociala medier och organisation, men också mer specifikt för de etiska och normativa frågeställningar som litteraturen lyfter fram i relationen digitalisering och socialt arbete. Vi delar upp digitaliseringsbegreppet i *två vågor*, för att tydliggöra vilken typ av digitalisering som avses, och vi delar upp slutsatserna i fyra kategorier för att tydliggöra hur karaktären på utmaningar och möjligheter ser ut, som i vår analys därmed i huvudsak härrör till: 1. Professionen; 2. Tekniken; 3. Organisationen; och 4. Juridiken.

Samtidigt kan vi i denna kunskapsöversikt konstatera att fältet kring digitalisering och det sociala arbetet, socialtjänsten och sociala myndigheter är relativt utvecklat som forskningsdisciplin, inte minst när det gäller den explicit svenska kontexten. Här finns fortfarande en tonvikt vid upptäckande och initierande av ny teknik och diskussioner stannar vid hur det professionella sociala arbetet kan utvecklas genom att ta till sig den nya digitala tekniken, och påfallande många resonemang handlar om hur svår och utmanande digitaliseringen är för det sociala arbetet.

Denna kunskapsöversikt publiceras av Lunds universitets internetinstitut (LUii) inom ramarna för ett samarbete med Helsingborg stad. Författare är **Lupita Svensson**, filosofie doktor i socialt arbete och lektor vid Socialhögskolan vid Lunds universitet, och **Stefan Larsson**, rättssociolog, jurist och docent i teknik och social förändring. Översikten har finansierats av FoU Helsingborg och Vinnova.



Digitalisering och socialt arbete

– en kunskapsöversikt

Lupita Svensson & Stefan Larsson



LUNDS
UNIVERSITET

Denna kunskapsöversikt är gjord av forskare vid Lunds universitets internetinstitut (LUii) inom ramarna för ett samarbete med Helsingborg stad. Översikten har finansierats av FoU Helsingborg, och Vinnova inom utlysningen “Nationell individrörlighet för innovation - 2016 1” (diarienummer 2016-02112 och 2016-02105).

LUii är ett tvärvetenskaplig institut vid Lunds universitet, ägnat åt att stimulera forskning och utbildning kring digitalisering och samhälle, i vid mening. Se www.luii.lu.se

Copyright: Lupita Svensson & Stefan Larsson

Lunds universitets internetinstitut

ISBN 978-91-982312-6-7

Tryckt hos Media-Tryck, Lunds universitet, 2017.



Innehållsförteckning

1.	Kunskapsöversiktens upplägg	7
	Syfte och frågeställningar	8
	Bakgrund till kunskapsöversikten	9
	Metod	9
2.	Kunskapsläget	13
	Forskningsläget internationellt	13
	Nationell kunskapsorientering.....	23
	Belysande exempel från pågående digital praktik	26
3.	Fokusgruppsintervjuer.....	31
	Mobiltelefonen och sociala media.....	31
	Systemen	35
4.	Diskussion och kategorisering	37
	Professionen: Det personliga mötet som norm.....	38
	Tekniken: Olika vågor – gammalt och nytt	40
	Juridiken: Historiskt olika syften skapar komplexitet	43
	Organisationen: Samverka mer.....	43
5.	Slutsatser	45
	Referenser.....	47

Abstract

Vi redogör i denna kunskapsöversikt dels för ett internationellt forskningsläge med fokus på sociala medier och organisation och dels för de etiska och normativa frågeställningar som litteraturen lyfter fram i relationen digitalisering och socialt arbete. Vi diskuterar också digitaliseringsbegreppet i sig, eftersom det kan ha påfallande olika betydelser i olika kontexter, och i mycket är ett föränderligt koncept.

Samtidigt konstateras att fältet kring digitalisering och det sociala arbetet, socialtjänsten och sociala myndigheter är relativt outvecklat som forskningsdisciplin, inte minst när det gäller den explicit svenska kontexten. Här finns fortfarande en tonvikt vid upptäckande och initierande av ny teknik och diskussioner stannar vid hur det professionella sociala arbetet kan utvecklas genom att ta till sig den nya digitala tekniken, och påfallande många resonemang handlar om hur svår och utmanande digitaliseringen är för det sociala arbetet.

Författare är Lupita Svensson, filosofie doktor i socialt arbete och lektor vid Socialhögskolan vid Lunds universitet, och Stefan Larsson, rättssociolog, jurist och docent i teknik och social förändring.

1. Kunskapsöversiktens upplägg

I april 2016 enades regeringen och Sveriges kommuner och landsting, SKL, om en vision om att Sverige år 2025 ska vara bäst i världen på att ta tillvara digitaliseringens möjligheter för att främja en jämlik hälsa och välfärd, delaktighet och att ta tillvara enskilda resurser, vilket även inkluderar det sociala arbetet. Socialt arbete har dock hittills legat stora steg efter andra verksamhetsområden när det gäller effektivt nyttjande av digitaliserade verktyg. Samtidigt konstateras i en undersökning om svenskarnas inställning till digitalisering i välfärden, genomförd av SKL under 2016, att en majoritet (66 procent) av de tillfrågade ansåg att det är hög tid att kommuner och landsting/regioner prioriterar att förbättra den digitala servicen.

Civilminister Ardalan Shekarabi konstaterar i en debattartikel i DN den 1 december 2016 att digitaliseringen av offentlig sektor behöver skyndas på. Han hänvisar till en undersökning som visar att bara 2 av 10 medborgare är nöjda med hur kommunerna lever upp till förväntningarna på digital service – vilket man får anta är SKLs nämnda undersökning. Civilministern räknar upp en del utmaningar och framhåller att utredningar tillsätts för att kartlägga och föreslå ändringar i lagstiftning som “i onödan försvårar för digitalisering av offentlig sektor”, men även gällande möjligheterna att samla ansvaret för digitaliseringsfrågorna i en myndighet.

Sammantaget kan man konstatera att det finns en allt tydligare politisk vilja att katalysera digitaliseringen av offentlig sektor, och

tydliga indikationer om ett växande behov, inte minst i relation till den verksamhetsutveckling som pågår runtom i landet. Men vad säger den forskningsbaserade kunskapen om fältet digitalisering och socialt arbete?

Syfte och frågeställningar

Syftet är att översiktligt teckna forskningsfronten och den mest centrala kunskapen inom det sociala arbetets digitalisering, både i Sverige och internationellt. Vi har valt att speciellt fokusera följande frågeställningar:

1. Vad menar man med digitalisering i det här sammanhanget? Hur förhåller sig exempelvis datorisering och tidigare IT- och IKT-initiativ till dagens digitalisering?
2. Hur förhåller sig praktiken kring sociala medier till socialt arbete?
3. Vilken roll och innebörd har det sociala arbetet som profession i relation till digitalisering?
4. Vilka är de mest framträdande typer av utmaningar som kan tecknas när det gäller det sociala arbetet i relation till digitalisering?

Bakgrund till kunskapsöversikten

Lunds universitets internetinstitut har under 2016 genom Stefan Larsson, docent i teknik och social förändring, och Lupita Svensson, filosofie doktor i socialt arbete och lektor vid Socialhögskolan vid Lunds universitet, samarbetat med Helsingborg Stads FoU-enhet och socialförvaltning i syfte att inventera behov, scanna av det forskningsmässiga kunskapsläget och teckna potentiella utvecklingsprojekt inom kommunen. Vi har även – tillsammans med socialdirektör Dinah Åbinger och FoU-chef Anna-Karin Bergman i Helsingborg stad – lyft behovet av mer kunskap på området för socialt arbete och digitalisering på DN Debatt (18/7, 2016), i artikeln ”Digitaliserad socialtjänst kan lösa framtidens behov”. Föreliggande kunskapsöversikt är ett led i samarbetet med Helsingborg Stad, som också fortsätter under 2017 i ett forskningsprojekt som är specifikt kopplat till tre kommunala utvecklingsprojekt som alla har med digitalisering och socialt arbete att göra.

Metod

Huvudsaklig metod är här en litteraturöversikt, som även har kompletterats med både enskilda intervjuer och fokusgruppsintervjuer, se nedan. Litteraturöversikten har genomförts på framförallt två sätt, genom:

- en systematiserad litteraturöversikt över den engelskspråkiga vetenskapliga och referentgranskade litteraturen med fokus på sociala medier; och
- en mer kvalitativ, nyckelordsbaserad övergripande sökning efter även svenskspråkig och rapportbaserad litteratur, vilket ibland refereras till som “grå litteratur”.

Styrkan med en systematiserad litteraturöversikten är att man får en god men tämligen kvantitativ överblick över vilka ämnen som avhandlas och beforskats. En svaghet i det här fallet är dock att det finns en bias åt engelskspråkiga samhällssystem, vilket gör att de specifikt svenska politiska och organisatoriska förutsättningarna med en kommunal socialtjänst, professionskultur och rättsliga förutsättningar inte nödvändigtvis alltid är översättningsbara. Det finns därmed en poäng med att försöka teckna även kunskap som inte är referentgranskad och publicerad i rankade vetenskapliga tidskrifter, även om systematiken blir lidande. Dock ska här påpekas att dels är ramarna för denna kunskapsöversikt tämligen snäva, dvs. det har inte funnits tid att göra någon mer omfattande läsning och sammanställning av relevant men inte central rapportlitteratur och förarbeten, och dels indikerar den litteratur som finns att det specifika fältet *digitalisering och socialt arbete* inte är särdeles rikt ännu. Det tycks helt enkelt finns en hel del att göra utifrån ett forskningsperspektiv.

Kompletterande metodik

Som ett led i att bearbeta de frågor som är centrala för denna kunskapsöversikt har vi haft interna presentationer i Helsingborg stad men även ett rundabordssamtal med inbjudna representanter från tre kommuner, olika relevanta forskningskompetenser och näringsliv i Skåne. Värd för rundabordssamtalet var studio:lab, ett “problemformuleringslabb” i Malmö. Vi har även intervjuat företrädare för Malmö stads initiativ “chatta med en socialsekreterare” (se även Ingloff & Lautrup, 2016). Deltagande observationer har genomförts i form av medverkan i arbetsgrupper vid Helsingborgs stads socialtjänst och deras utvecklande av e-tjänster. Vidare har även fokusgruppsintervjuer genomförts med företrädare för socialtjänstens äldreomsorg i en annan kommun.

Metodologiska överväganden

Sammantaget har denna rapport kommit att omfatta ett flertal varierande metoder. Denna metodtriangulering bidrar till att stärka tecknandet av kunskapsfältet, vilket exempelvis blir än viktigare när det råder frågor kring den i mycket internationella vetenskapliga litteraturens relevans för den nationella och kommunala svenska kontexten.

2.Kunskapsläget

Vi redogör i detta kapitel dels för ett internationellt forskningsläge med fokus på sociala medier, organisation och dels för de etiska och normativa frågeställningar som litteraturen lyfter fram i relationen mellan digitalisering och socialt arbete. Därefter fokuserar vi det svenska kunskapsläget som ofta är nära bundet till kommunala utvecklingsprojekt och utvärderingar av dessa.

Forskningsläget internationellt

I följande genomgång börjar vi med att diskutera digitaliseringsbegreppet i sig, eftersom det kan ha påfallande olika betydelser i olika kontexter. Vi tecknar två "vågor" av digitalisering, vilket är av relevans för det sociala arbetets organisering och praktik även i Sverige.

Digitalisering och professionella organisationer

Sedan början av 1980-talet har digital teknik i professionella organisationer ständigt ökat i betydelse. Till att börja med handlade det i huvudsak om användandet av databaser. Men sedan 1990-talet handlar det i allt högre utsträckning om internetbaserade strukturer. Det är idag svårt att tänka sig ett yrkesliv utan e-post och ändå är det inte mer än drygt 15 år sedan e-posten etablerades i arbetslivet. Man

kan argumentera för att få förändringar av yrkeslivet har gått lika snabbt och varit lika genomgripande som digitaliseringsprocessen. Idag är de flesta professionella organisationer starkt påverkade av olika digitala system på flera nivåer. Insikten om att dessa system påverkar olika aspekter vad gäller organisationernas förutsättningar och funktioner är idag tämligen väl förankrad, och har så varit en tid (jfr. Bowker et al., 1997). Sedan bara några år tillbaka har den digitala utvecklingen tagit ytterligare ett stort kliv framåt genom framväxten av social media. Det finns anledning att överväga huruvida sociala medier kommer att spela en lika stor roll för professionella organisationer i Sverige som e-posten gör idag.

När digital teknik och digitala tjänster infördes i arbetslivet under 1980/90-talet och framåt användes denna teknik framförallt som ett sätt för ledningen att styra och kontrollera arbetet. Vad man kan betrakta som *den första digitaliseringsvågen* medförde fler arbetsuppgifter av rapporterande karaktär samt fler, ofta upplevt, krångliga processer ovanpå befintliga. Digital teknik skapades och köptes in med utgångspunkt i ledningens behov. Ett problem var att ledningens behov och programkoden i sin design var dåligt matchade mot slutanvändarnas normer. Konsekvenserna är väldokumenterade inom det interdisciplinära forskningsområdet *Computer Supported Cooperative Work* (Bowker et al., 1997). Flera av de studier som Bowker et al. lyfter fram visar hur användarna blev tvungna att konstruera olika typer av omvägar för att kunna genomföra sitt arbete, oftast i det dolda för ledningen. Denna för användarna oflexibla digitalisering av arbetslivet var också en direkt orsak till att den så kallade skandinaviska skolan växte fram (Ehn, 1988; Greenbaum & Kyng, 1991) som värnade om en demokratisk digitalisering av arbetsplatserna. Utvecklingen av det tvärvetenskapliga forskningsområdet Participatory Design (PD) (Kensing, 2003) är också en reaktion på den första digitaliseringsvågen.

Idag visar utvecklingen att toppstyrda ledningsmodeller utmanas av bland annat sociala medier som karaktäriseras av att innehåll produceras och modifieras av användarna själva utifrån deras egna perspektiv och egenupplevda behov. Det innebär potentiellt att makt decentraliseras och att demokratiska strukturer stärks. Det innebär också att de sociala medierna för med sig både nya utmaningar och möjligheter vilka ännu inte har kartlagts tillräckligt.

Det är möjligt att beskriva detta som en organisk ”okontrollerad” bottom-up-tillväxt av informationsflöden som inte nödvändigtvis tar någon hänsyn till befintlig organisation, reglering och arbetsmiljösituationer, vilket anställda känner intuitivt med den ökade och ofta egenskapade informationsbelastningen. Man kan i den här meningen tala om *en andra digitaliseringsvåg* av arbetslivet som medför nytta och möjligheter, men också nya typer av problem.

Konsekvenserna av den andra digitaliseringsvågen vad gäller arbetsmiljö, professionella identiteter organisatoriskt lärande samt lednings- och maktstrukturer är svåra att överblicka. Till exempel så har kommunikationsmönster och sociala strukturer som tidigare associerats med fritidsverksamheter tagit sig in i arbetslivet, vilket med all sannolikhet påverkar olika aspekter av organisationers förutsättningar och funktion. För användare kan det upplevas som att internet flödar in på våra arbetsplatser utan urskiljning vad gäller privat- och arbetsliv. Möjligheterna och karaktären av arbetsplatsövervakningen (från det kanske normativt mindre laddade ”monitoring”) är också under förändring i en digital tid (Rosengren & Ottosson, 2016), inte minst i termer av wearables (Wilson, 2013). Arbetets ledning och tillitsbaserade kontrollsystem är också kopplade till arbetstidsfrågan, vilket förvisso har en längre förhistorik än digitala teknologiers intåg i arbetslivet (Ottosson & Rosengren, 2015). Vi har i andra sammanhang konstaterat betydelsen av användarnas tillit till digitala tjänster utifrån flera disciplinära perspektiv, bl.a. tekniskt,

sociologiskt och juridiskt (Larsson & Runeson, 2014), men också att tillit och legitimitet är en förutsättning för tjänsteutveckling i en digital ekonomi (Larsson, 2017b). Sociala medier förändrar också synen på integritet och tillgänglighet eftersom teknikens möjligheter ifrågasätter och förändrar tidigare uppdelningar och gränsdragningar, inte minst genom smarta telefoner (Derks et al., 2015). Att användarna placeras i centrum kan även innebära att makten förflyttas från ledningens regler mot ett mer användargenererat innehåll och perspektiv, därmed också mot användarnas normer vilket förändrar förutsättningarna för hur en organisation kan styras och styrs.

Förändringen aktualiserar frågor kring legitimitet och makt i organisationer. Med utgångspunkt i ovanstående beskrivna förändring och historiska erfarenheter är det rimligt att anta att det idag finns en spänning mellan organisationers vilja att uppmuntra användningen av social media och dess vilja att minska dess användning. Det är också rimligt att anta att den nya teknikutvecklingen, som till stor del introduceras nedifrån och upp, påverkar maktfördelningen samt uppfattningen om vad som är ett legitimt beteende och ett legitimt ledarskap i en organisation.

Sociala medier som en del av digitalisering

Trots att sociala medier är ungt som samhällsfenomen så är forskningen inte obefintlig. Det finns exempelvis en gedigen produktion rörande sociala medier som ett verktyg för information och marknadsföring (se exempelvis Kozinets et al., 2010; Stephen & Toubia, 2010; Hoek & Jones, 2011). Ett annat område som är tämligen välbeforskat rör ungdomars användning av sociala medier och de risker som följer av det användandet (se exempelvis Patchin & Hinduja, 2010; Semenov et al., 2010). På den internationella arenan växer dessutom embryot till ett nytt forskningsfält fram: *Online Social*

Networks at Workplace där man delar upp sociala medier i de två kategorierna generella sociala medier (exempelvis Facebook) och företagsimplementerade sociala medier (exempelvis Projectplace). Exempel på olika beforskade teman inom området är: *Privacy in online Social Networking at Workplace* (Wang & Kobsa, 2009), *Motivations for social networking at work* (Dimicco et al., 2008), *Effects of Feedback and Peer Pressure on Contributions to Enterprise Social Media* (Brzozowski et al., 2009), *When Social Networks Cross Boundaries: A Case Study of Workplace Use of Facebook and LinkedIn* (Skeels & Grudin, 2009), *Results from deploying a participation incentive mechanism within the enterprise* (Farzan et al., 2008), *Identity management: multiple presentations of self in facebook* (DiMicco et al., 2008).

Det är dock inte helt enkelt att definiera sociala medier. Från början handlade det om några få dominerande tjänster som MySpace (2003), Facebook (2004) och Twitter (2006), vilka var banbrytande då de introducerades. I dag är komplexiteten större, bland annat på grund av att internet generellt är under snabb utveckling/omvandling i riktning mot ökade inslag av egenskaper vilka förknippas med sociala medier. Likväl talas i allt högre grad om att några få men större aktörer kommit att inta en betydande roll i en ”plattformisering” av samhället (Andersson Schwarz, 2016). Dessutom överlappar begreppet sociala medier närliggande begrepp som User Generated Content (UGC) och WEB 2.0 (samlingsbegrepp för webbtjänster vilka präglas av en hög grad av interaktivitet och samarbete). En av de mer accepterade definitionerna idag är den som beskrivs av Kaplan & Haenlein (2010). De argumenterar för en definition som de menar förmår att fånga komplexiteten:

Social Media is a group of Internet-based applications that build on the ideological and technological foundations of Web 2.0, and that allow the creation and exchange of User Generated Content (Kaplan & Haenlein, 2010).

Definitionen av Kaplan & Haenlein (2010) utgör en utgångspunkt för det här projektets förståelse av sociala medier.

Digitalisering och socialtjänsten som professionell organisation

En professionell organisation som direkt relaterar till samhällets förändring är det sociala arbetets. Det innebär att samhällsproblemen förändras och med det både mål och organisering av det sociala arbetets praktik. Socialt arbete har med andra ord, både som fält och praktik, att hantera samhällets problem och för detta krävs kontinuerligt ny kunskap (Bergmark & Oscarsson, 2006). Det blir därför viktigt att uppmärksamma och kritiskt granska hur det sociala arbetet har digitaliserats och hur socialarbetare använder och förhåller sig till bland annat sociala medier.

Professionella organisationer behöver kompetens. Den digitala teknikens utveckling och inträde på den professionella organisationens arena har medfört att kompetensbegreppet har behövt utvecklas och diversifieras. Professionell kompetens diskuteras i dag utifrån två former av kompetens – digital och social (Lagergren et al., 2011). Utvidgar vi kompetensbegreppet till att även omfatta *färdigheter* (jfr. med eng. literacy) inkluderar vi även förmågan att få tillgång till, hantera och integrera (Chinien & Boutin, 2003; Javorský & Horváth, 2014).

När det gäller begreppet digitala färdigheter (eller ”digital literacy”) har ett antal studier undersökt vilka färdigheter och kunskap som är

nödvändiga att inneha 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 en gemensam förståelse av att digitaliseringen implicerar nya former för delaktighet, produktivitet, förståelse och kritiskt förhållningssätt till information. Uzunboylu och Tuncay (2010) implicerar med sin studie att det icke-professionella användandet hänger samman med det professionella, det vill säga de som i hög utsträckning använder sig av digitala tekniker och sociala medier privat också utnyttjar dessa resurser mer kvalitativt professionellt. Detta ligger helt i linje med att kombinationen av kompetens och färdighet ger ett högre kvalitativt utfall.

Genom vår litteraturoversikt kunde vi hitta ett flertal studier som undersöker och befäster användandet av sociala medier som en del av det praktiska administrativa sociala arbetet. En amerikansk studie från 2006 som tillika gör anspråk på att vara den första empiriska studien av e-postanvändandet i det professionella sociala arbetet, presenterar resultat som visar att närmare 3 av 4 socialarbetare använder e-post i kommunikation med andra professionella och att det inte upplevs problematiskt, men samtidigt att e-post i mindre utsträckning används i kontakten med klienter, och här uppmärksammas den etiska aspekten i allt större grad (Finn, 2006). Redan 1997 observerade dock Sapey behovet av att det sociala arbetet behövde utforska och ta till sig den digitala tekniska utvecklingen. Tregeagle och Darcy (2008) studerar barnvårdsarbete och digital informationsteknologi, och de problematiserar att socialt barnvårdsarbete vars kärnverktyg är kommunikation, *inte* har tagit till sig och använder sig av den digitala informationsteknik som utvecklas (jfr. Munro, 2005). De laborerar med olika orsaker till detta, men slår slutligen fast att oavsett orsak så krävs både ett aktivt användande och studier av det. Parrot och Madoc-Jones (2008) och Perron, et al., (2010) representerar andra forskargrupper som vidgar

perspektivet från det sociala barnvårdsarbetet till ett bredare spektrum av det sociala arbetet, men kommer fram till samma slutsatser.

Australiensiska forskarna Stillman och McGrath (2008) påpekar att den sociala webben har fantastiska verktyg men att de inte är specialiserade för välfärdssektorn. De undersöker teknikutveckling och digitalisering i socialt arbete och visar på olika riskmoment men också på tydliga positiva effekter. Ett riskmoment var att personalen inte fick tillräcklig utbildning i den nya tekniken, vilket resulterade i att personalen fick använda varandra som teknikstöd. De som var kunniga i systemet fick då en orimlig arbetsbörda och användandet blev beroende av informella strukturer. En mycket positiv effekt var dock att organisationerna blev mer tillgängliga och att fokus på klienten/brukaren blev starkare och mer fokuserat. I den australiensiska studien framhölls också att det är verksamheternas interna informations- och kunskapsstruktur som bör vara prioriterade i valet av digitala verktyg och former (Stillman & McGrath, 2008). Tidskriften *Australian Social Work* initierade ett specialnummer 2008 på temat: ”Därför måste socialarbetare bejaka web 2.0.”. Schembri (2008) framhåller att om det sociala arbetet skall överleva generationsklyftorna måste olika former av sociala medier användas på nya sätt. Han lyfter även fram hur användandet av digitala medier förändrats och att det även *kommer att* påverka det sociala arbetets praktik. Här nämner han kort även den ökade personifieringen som uppstår i de digitala verktygen (Schembri, 2008).

Redan 2002 problematiserar dock Humphries och Camilleri utevaron av träning av att använda digitala medier i det professionella sociala arbetet och att det kan leda till att det finns en risk för att mål och medel sammanblandas i det praktiska arbetet. Csiernik et al. (2006) pekar i detta fallet på den helt centrala punkten att teknikutvecklingen, inkluderat digitaliseringen, påverkar avståndet till

klienten och påverkar mötet med klienten. Eftersom mötet är centralt för det sociala arbetets grund så tycks denna utveckling även hos många professionella sätta igång en oro kopplad till grundvärderingar i det sociala arbetet.

Digitalisering, etiska utmaningar och behovet av nya förhållningssätt

I en kanadensisk studie som publicerades 2012 genomfördes en kvalitativ undersökning där 15 socialarbetare i fokusgrupper och enskilda intervjuer utforskade det egna perspektivet på effekterna av IT-teknik på det traditionella sociala arbetet med ett fysiskt möte i centrum (Mishna et al., 2012). De ville utforska och tydliggöra hur digitala praktiker "smyger" sig in i det sociala arbetet. I studien konstaterades att digital kommunikation dramatiskt har förändrat karaktären på de professionella relationerna. Socialarbetarnas upplevelser kunde kategoriseras utefter fyra stora sinsemellan sammanhängande teman:

1. Brukar driven praxis;
2. "Pandoras ask", det vill säga en upplevd oro kring att inte kunna begränsa den fortsatta kommunikationens omfattning eller art;
3. Etiska gråzoner, exempelvis genom osäkerheten att kunna erbjuda integritet och konfidentialitet över nya kommunikationsmedel, vilket även väckte osäkerhet kring ansvarsfrågor (tas även upp av Reamer, 2012); och
4. Mindre tydliga gränser för inom vilka ramar som mötet mellan brukare och socialarbetare går till, även gällande tid.

Frederic G. Reamer, en amerikansk professor i socialt arbete, analyserar också de etiska frågeställningar som kan väckas i mötet mellan den digitaliserade kommunikationen och det sociala arbetets praktik (Reamer, 2013; jfr. 2012). Mer specifikt fokuserar Reamer på relevanta etiska konsekvenser relaterade till socialarbetares engagemang för brukare på områden som integritet/sekretess; brukarens självbestämmande kontra professionell paternalism; informerat samtycke och gränsdragningsproblematik mellan socialarbetare och brukare.

Reamer argumenterar för att *det sociala arbetet behöver ett undersökande av vart och ett av dessa fält*, som tillsammans utgör kärnan för det sociala arbetets etiska förhållningssätt, för att kritiskt kunna bedöma på vilket sätt de måste förstås annorlunda med tanke på nya digitala och elektroniska former av praktik. Till exempel, socialarbetares användning av digitalt medierade interventioner kräver utbyggnad av vad begreppen “gränser” och “dubbla relationer” betyder. Traditionella kommentarer på dessa begrepp avser endast sådana etiska frågor som hur socialarbetare hanterar sin privata roll i relation till brukare, om att anställa tidigare klienter, oplanerade möten med brukare i det lokala samhället, och att acceptera gåvor och inbjudningar från klienter. Socialarbetares användning av digitala och andra elektroniska verktyg för att kommunicera med brukare, menar Reamer, kräver nu en “grundläggande omprövning av dessa begrepp till att omfatta gränser som förekommer i en virtuell värld och som inte är definierade eller begränsas av fysisk närhet och direkta möten” (Reamer, 2013, s. 15).

Summering

Sammanfattningsvis kan det sägas att kunskapen om sociala mediers betydelse för professionella organisationer fortfarande är ett tämligen outforskat område. Merparten av de studier som har producerats är

förhållandevis avgränsade. Behovet av empiriskt grundad kunskap om sociala mediers påverkan på professionella organisationer är således i den här bemärkelsen stort. Sådan kunskap är exempelvis nödvändig för att uppdatera existerande organisationsteorier utifrån det framväxande nätverkssamhällets logik. Ökad kunskap skulle dessutom innebära en viktig tillgång vid design av koncept och interaktion före och under mjukvaruutvecklingen av informations- och kommunikationsteknik (ICT-system) för arbetslivet.

Även det bredare fältet kring digitalisering och det sociala arbetet, socialtjänsten och sociala myndigheter är relativt outvecklad. Här finns fortfarande en tonvikt vid upptäckande och initierande av ny teknik och diskussioner stannar vid hur det professionella sociala arbetet kan utvecklas genom att ta till sig den nya digitala tekniken, och påfallande många resonemang handlar om hur svår och utmanande digitaliseringen är för det sociala arbetet.

Nationell kunskapsorientering

Med utgångspunkt i den internationella forskningsöversikten blir det intressant att undersöka hur forskningsfrågan om digitalisering av socialtjänsten har hanterats för svenskt vidkommande. Kristian Daneback, professor i socialt arbete vid Göteborgs universitet, och professor Emma Sorbring från Högskolan Väst är redaktörer för boken *Socialt arbete och internet – att förstå och hantera sociala problem på nya arenor* (2016). Boken belyser framförallt de kompletterande möjligheter som finns idag till 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 just med avseende på hur sociala problem kan förstås och hanteras på webbaserade arenor utifrån i huvudsak ett utförarperspektiv. Det

innebär att fokus blir på behandlande interventioner och service. Myndighetsutövning, utredande eller beslutsfattande berörs inte i samma utsträckning.

Tidigast ut på arenan över studier om digitalisering och det sociala arbetet i Sverige har ofta sexualitet som fokus. Det handlar då framförallt om sexköp och sexindustrin på nätet (Månsson et al., 2003; Månsson & Söderlind, 2004; Månsson, 2005). Området är naturligtvis fortsatt relevant, och kan exemplifieras med Scaramuzzinos avhandling om sexköp på nätet från 2014. Ett annat område som dyker upp i digitaliseringsfåran är diskussioner om standardiserade bedömningsinstrument inom socialt arbete som då dokumenteras genom digitala tekniker (Martinell Barfoed, 2014). Ett ytterligare tema är spelproblem/-beroende bland unga där just spel via digitala tekniker fokuseras (Binde, 2010). Relationen till ekonomisk utsatthet i en digital kontext har vi tecknat i en tidigare kunskapsöversikt (Carlsson et al., 2015; kommande) och studerat närmre i ett forskningsprojekt inriktat mot unga vuxnas betalningsproblem och överskuldssättning (Larsson et al., 2016). Föräldraskap och internet diskuterar exv. Plantin och Daneback (2016).

Ett flertal studentuppsatser från socialhögskolorna i landet har haft digitalisering och internet som fokus, exv. Lund och Ginsburg (2013). Lund och Ginsburg relaterar till Stockholms stads projekt "socialrådgivning på nätet", ett initiativ inspirerat av Malmö stads initiativ (jfr. Ingloff & Lautrup, 2016). De undersöker medborgarnas inställning till att använda en e-tjänst vid kontakt med socialtjänsten och lutar åt att många fortfarande föredrar telefonkontakt eller ett fysiskt möte, vilket därmed i viss mån står i kontrast till Löfberg och Aspáns studie som visar att ungdomar eftersöker professionell social hjälp via nätet (2011).

Från en amerikansk kontext lyfter exempelvis Lauri Goldkind och Lea Wolf (2014), i en måhända mer visionär framställning, fram fyra teknologier som kommer att vara “disruptiva” för det sociala arbetets praktik:

1. Internet of Things;
2. Big Data;
3. Spelifiering (“gamification”), och
4. Mobila teknologier.

Språkbruket är här av typen man finner i den mer teknikoptimistiska och i viss mån teknikdeterministiska litteraturen, men är inte utan poänger. Emellertid befinner de sig samtidigt på en något för svepande nivå för att innebära ett direkt bidrag till de utmaningar som digitaliseringen av det sociala arbetet i Sverige står inför. Att smarta telefoners utbredning är helt relevant (p. 4) står klart, medan stadiet just nu inte har lika mycket med hanteringen och användningen av stora datamängder att göra – än – som det har med utvecklingen av mötet och kommunikationen inom det sociala arbetet att göra till att inkludera digitala former, med medföljande utmaningar och potential. Å andra sidan, i ett tidigare samarbetsprojekt mellan LUii, Helsingborg och Landskrona som handlade om att undersöka upplevda effekter av att använda aktivitetsarmband med tillhörande motivationsapp för att stärka unga deltagares motivation till fysisk aktivitet och förbättrade sömnvanor, konstaterades flertalet positiva effekter (Rönkkö et al., 2016). Exempelvis fick ungdomarna en märkbart ökad medvetenhet om sina egna levnadsmönster vad gäller motion och sömn, vilket för vissa i förlängningen ledde till motivation till ökad fysisk aktivitet. Ett stort värde för personalen var att de fick ett instrument som berikade kommunikationen utifrån mer objektiv och i vart fall kvantitativ data

genererad utifrån ungdomarnas motion och sömn. Informationen kunde användas som underlag för att prata om och börja skapa bättre struktur i ungdomars liv. Samtidigt identifierades dock även negativa bieffekter som att stress kunde uppstå när ungdomarna var förhindrade att exempelvis själva öka sitt stegantal samtidigt som de såg andra ungdomars resultat öka. Det fanns med andra ord en tydlig social komponent som var med i formlaget av drivkrafter, som både kunde leda till en sundare livsstil, men också till stress.

Detta utgör med andra ord positiva resultat av användningen av wearables där i någon mån *spelifiering* [från engelskans 'gamification'] har en roll som social faktor i skapandet av engagemang för individens välbefinnande, och oavsett om datan var "stor" eller ej, så innebär det en kvantifiering av beteende som formade ett underlag i det sociala arbetets praktik.

Samtidigt kan man konstatera att fler och mer omfattande studier behövs på området för att man ska kunna säkerställa resultaten och dra direkta slutsatser som man kan lita på för liknande utvecklingsprojekt.

Belysande exempel från pågående digital praktik

Eftersom utvärderingar och forskningslitteraturen på området för svensk forskning om digitalisering av socialt arbete är relativt sparsmakad har vi valt att här komplettera med exempel på kommunal utveckling i syfte att belysa utmaningar och potential för det sociala arbetets praktik.

Malmö Stad

Malmö stad har sedan 2007 bedrivit verksamheten ”Chatta med en socialarbetare”, vilket är den första kommunala chatten i landet. Chatten kan erbjuda stödsamtal eller rådgivning direkt online eller slussa vidare till rätt instans beroende på stödbehovet. Syftet med chatten har varit att erbjuda ett enklare sätt att ta kontakt med socialtjänsten och en ambition har varit att i större utsträckning kunna attrahera både ungdomar, föräldrar och yrkesverksamma. Chatten är en livechatt och bemannad med en utbildad socionom och har öppet 4 dagar i veckan under dagtid. Antalet chattar har uppmätts som mest till 700 st per år. Det omfattar då allt från enstaka korta frågor till längre stödsamtalsliknande kontakter.

Projektet ”Chatta med en socialsekreterare” har inte utvärderats i någon mer systematisk mening men ett kontinuerligt verksamhetsuppföljande arbete har gjorts och erfarenheterna har sammanfattats i Ingloffs och Lautrups (2016) kapitel om socialtjänsten på nätet i Daneback & Sorbrings antologi, nämnd ovan. En slutsats som erfarenheterna från projektet visar är att chatten de facto har stimulerat personer som annars inte skulle tagit kontakt till att faktiskt våga sig på att kontakta socialtjänsten. Kontakterna som har initierats via chatten har både resulterat i anvisningar till andra verksamheter och i något fall längre stödsamtalskontakter via chatten som sedermera lett till en fysisk kontakt. Ur detta perspektiv kan sägas att *en tröskelsänkande effekt* har uppnåtts med projektet.

I Ingloffs och Lautrups kapitel (2016) lyfts bland annat dilemmat med att man initialt i en chatt har mindre information om vem eller vilka man möter (s. 229). Man konstaterar också att det inte är helt okomplicerat för socialtjänsten att bedriva socialt arbete över internet med hänsyn till den anmälningsskyldighet som Socialtjänstlagen (2001:453) föreskriver för vissa fall och dess förhållande till

anonymiteten (s. 233). En positiv erfarenhet som lyfts fram är dock en makt- och integritetsaspekt:

På samma sätt som unga kan känna sig underordnade i relation till socialtjänsten är vår erfarenhet att detta också gäller för vuxna. Även om socialtjänsten inte har för avsikt att visa eller manifesteras sin makt, är det vår erfarenhet att människor många gånger känner ett motstånd att ta kontakt med den traditionella socialtjänsten – inte minst ungdomar (Ingloff & Lautrup, 2016, s. 234).

Detta bidrar till nämnda aspekt av att “sänka tröskeln” in till det sociala arbetet, vilket utgör en av de potentiella förtjänsterna med en digitaliserad och mer lättillgänglig kommunikation mellan brukare och det sociala arbetet, vilket även lyfts fram av Daneback och Sorbring (2016, s. 227) och Karl Ekeman (2016) i förhållande till det uppsökande arbetet.

Ingloff och Lautrup (2016, s. 239) lyfter även i sina avslutande reflektioner fram behovet av att “uppdatera” föreställningarna om hur mänskliga relationer skapas och ser samtidigt inte chatttjänsten som något som ska ersätta det fysiska mötet – en tydlig passning gällande rådande norm – utan snarare något som kan utveckla kontakten mellan myndighet och medborgare.

Trelleborg

Trelleborg har digitaliserat ansökningsprocessen för försörjningsstöd enligt 4 kap 1 § Socialtjänstlagen från 1 september 2015, och tycks

därmed ha varit först i landet med det.¹ Deras hantering sker inte organisatoriskt under socialförvaltningen utan under arbetsmarknadsförvaltningen, och de menar att den digitaliserade hanteringen har effektiviserat och framförallt snabbat upp processen från ansökan till besked. Enligt utvecklaren mjukvaru- och tjänsteföretaget Tieto kunde den analoga hanteringen regelmässigt ta omkring 8 dagar för de som redan var registrerade men upp till 20 dagar för nya individer, vilket de nu menar i bästa fall kan ske inom ett dygn. Kommunen tilldelades också Sveriges kommuner och landstings och Vinnovas nyinstittade innovationspris 2016 för sitt arbete med att digitalisera invånarnas ansökningar av ekonomiskt bistånd.

En nyckelfråga i fallet med bedömningar av försörjningsstöd tycks ligga i tilliten till rapporterat behov och, mer specifikt, hur man hanterar kvitton och i förlängningen bevisbördan. En avgörande faktor i fallet med Trelleborg tycks ligga i övergången till en hantering som är baserad på stickprov snarare ett exakt redovisande av varje kvitto.

Tyst kunskap

Under arbetets gång med att sammanställa denna kunskapsöversikt har även enstaka kontakter etablerats med spridning över hela landets kommunala socialtjänster. Det har framförallt varit personer som hört talas om det pågående utvecklingsarbetet i Helsingborg² och därefter tagit kontakt. En learning-by-doing process har då synliggjorts där det visar sig att kommunerna successivt utvecklar och förfinar sina

1 <http://www.trelleborg.se/sv/aktuellt/nyheter/2015/augusti/e-tjanst-ger-battre-service/>

2 vilket ju denna kunskapsöversikt är en del av.

metoder och arbetsverktyg med stöd av digitala tekniker. Mycket av detta arbetet förblir dock odokumenterat och inte utvärderat. Det innebär att det förmodligen finns en kritiskt massa av erfarenheter och tyst kunskap som skulle vinna på att synliggöras, vilket därmed indikerar på att fler tillfällen för erfarenhetsutbyte vore eftersträvänsvärt.

3. Fokusgruppsintervjuer

För att skapa en större förståelse för det praktiska sociala arbetets syn på digitalisering genomfördes en rad fokusgruppsintervjuer i samarbete med ett närliggande forskningsprojekt vid LUii. En annan kommun än Helsingborg valdes ut och där intervjuades chefer och medarbetare inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg och äldreomsorg. Sammantaget genomfördes fem fokusgruppsintervjuer med 5-8 deltagare. Intervjuerna varade i genomsnitt 2 timmar. Intervjuerna spelades in, transkriberades och har tematiserats. Nedan redovisas de viktigaste resultaten i relation till digitalisering och socialt arbete.

Mobiltelefonen och sociala media

Som privatpersoner har flertalet chefer inom socialförvaltningen i denna studie valt bort att vara användare av sociala medier som exempelvis Facebook och Instagram. De flesta använder sms och mail både privat och på jobbet. I princip alla de intervjuade cheferna har blivit utrustade med smartphones av sina arbetsgivare och uppger att det finns en förväntan om att de skall vara nåbara samt besvara mail och sms relativt omgående. Det finns en förkärlek för att ringa men en förståelse för att ju högre upp i ledningsstrukturen som chefen finns desto mindre tillgänglig är personen och då väljer man istället att kommunicera via sms eller mail.

Många berättar att de har dubbla mobiltelefoner, en som är jobbet och en egen privat. Att det är viktigt att skilja på det professionella och det privata är ett återkommande tema i intervjuerna. Den privata mobilen lägger man exempelvis undan i sin väska eller ett skåp under dagen och tar endast fram för att checka av med jämna mellanrum.

*”Så jag vill veta när jag är på jobbet då är det Mellankommun.se och det är mobilen som jag har, jobbmobil, min privata mobil har jag alltid i väskan”
(chef socialförvaltningen äldre A)*

Arbetsmobilen tar man däremot hem varje kväll och de flesta uppger att de aldrig stänger av den. Digital teknik i vid mening används i stor utsträckning inom den kommunala äldreomsorgen. Verksamheternas enheter har en uppsättning mobiltelefoner som laddas med uppdrag och som kvitteras ut av medarbetarna vid arbetspassets början. Digital loggning av aktiviteter sker även under arbetsdagen med hjälp av telefon där arbetstagaren registrerar det som den gör. Många chefer beskriver att det är en positiv utveckling eftersom det gör arbetet synligt och mätbart. Baksidan med mobiltelefoner och den digitala tekniken är, menar de, att den yngre generationen av medarbetare inte har samma känsla för integritet som den äldre. Incidenter som att yngre medarbetare fotograferat sig själv tillsammans med en äldre och sedan exempelvis publicerat på Facebook eller Instagram har väckt omfattande diskussioner inom förvaltningen. Idag finns en policy som anger att privata mobiltelefoner inte skall användas under arbetstid. Flera av cheferna beskriver samtidigt att den digitala tekniken och sociala medier kan bidra till en bättre verksamhet, exempelvis kan äldre vilja lyssna på musik och medarbetare kan leta upp det på exv. sin mobiltelefon via Spotify eller så kanske man vill leta efter en gammal byggnad via nätet, eller kanske visa bilder. När detta sker i dag så sker det via medarbetarnas privata mobiltelefon.

Flera av cheferna har fått kännedom om att deras arbetsplatser har slutna grupper på Facebook som de inte kan bli delaktiga i. Det skapar viss oro eftersom de också fått kunskap om att det förekommer en del negativa resonemang där eller motstridiga uppgifter. Ett exempel som en av cheferna berättar om är då en arbetstagare sjukskrivit sig och samtidigt lägger ut bilder på Facebook, då personen är ute och reser.

En generell uppfattning är att hanteringen av mobiltelefon är svårare för den yngre generationen eftersom de är så vana vid att ständigt ha den med. Loggarna på de smartphones och datorer som finns på arbetsplatsen granskas med jämna mellanrum. Eventuell surfning tas upp med vederbörande, alternativt i den stora gruppen. Det finns en viss irritation över att medarbetarna sitter med sina telefoner under möten, men det finns också en självinsikt om att de själva gör på samma sätt.

Intervjuerna med medarbetare inom socialförvaltningen har omfattat personal från äldreomsorgen, utredningsenheten och fält och fritid. Målgrupperna är äldre och med unga i åldern 10-20 år cirka. Medarbetarna från Fält och fritid har alla blivit utrustade med mobiltelefoner och det finns en etablerad organisering kring användande av en verksamhetsanknuten Facebooksida. Medarbetarna tycker att det är två bra kontaktytor till ungdomarna. Kontakt och kommunikation sker snabbt och förhållandevis enkelt.

“Så det finns stängda cyberdörrar som gör mycket mer än vad en fysisk dörr hade gjort, om jag sitter i det rummet och det är tre ungdomar som sitter där och tisslar och tasslar.” (medarbetare Fält och Fritid A)

Samma medarbetare är även användare av flera olika sociala medier privat. De har också privata mobiltelefoner som förvisso är med på

arbetsplatsen men de används i regel inte. De är också noga med att skilja privata konton på Facebook, Instagram och andra sociala medier från de som tillhör deras jobbsituation. Här är det inte enbart en medvetenhet om integritet gentemot ungdomarna utan även mot arbetsgivaren. Många tar dock med sig sin jobbmobil hem och upplever att ansvaret inte upphör efter det att arbetstiden eller -dagen tar slut, vilket exempelvis är i linje med de behov som uttrycks av Reamer (2013) om att undersöka och rekonceptualisera det sociala arbetet för en digital kontext. Samtidigt är man noga med att betona att detta ansvar är helt egenväld. Det är accepterat att vara vän på sociala medier med sina kollegor men inte med ungdomarna.

Inom äldreomsorgen har medarbetarna inga privata arbetsmobiler. Arbetsplatsen kan ha mobiltelefoner att använda i tjänsten. Många bär med sig sin privata mobiltelefon och fastän det finns en uttalad policy om att den inte får användas under arbetstid, beskriver ett flertal att de använder sin privata mobiltelefon för att utföra arbetssysslor. Det kan handla om att man spelar upp en låt som en av de äldre önskar, eller att man letar upp information eller visar bilden genom sin telefon. Många äldre känner till mobiltelefonens olika funktioner utan att själv äga en och uppmanar då personalen att använda sin privata.

“Ja, vi använder ju YouTube också på våra egna telefoner, för att det är någon låt dom gamla så börjar prata om och så här vad hette den nu och så...ja, men är det denna och så slår man då upp den och då är det okej och använda sin privata telefon.” (medarbetare äldreomsorgen A)

Medarbetarna från äldreomsorgen beskriver här en svår gränsdragning mellan arbetet och det privata. I sitt eget användande är de noga med att skilja privat användande från jobbrelaterat användande.

Systemen

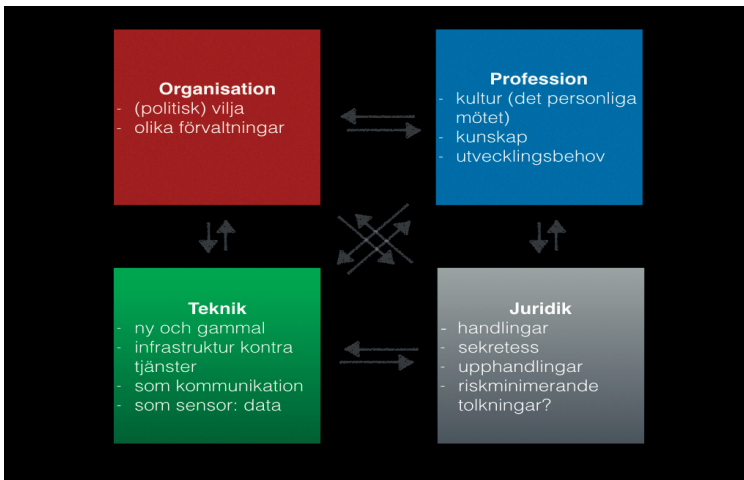
I verksamheterna använder man dagligen digitala tekniker, inte minst för ärendehantering eller dokumentation. Individ- och familjeomsorgen har exempelvis hela sitt dokumentationssystem digitaliserat. Det är dock inte helt okomplicerat eftersom *en stor del av dokumentationen och arkiveringen samtidigt sker analogt*. Exempelvis finns *både en digital och en fysisk akt*. Orsaken till det kan man inte riktigt svara på.

Handläggarna som arbetar med utredningar av barn och unga inom Individ- och familjeomsorgen beskriver en stressfylld tillvaro där framförallt dokumentationssystemen är digitaliserade. Här framkommer en frustration över dåligt matchade *program som är långsamma och inte fungerar optimalt för deras arbetsuppgifter*. Många har både blivit utrustade med mobiltelefon och bärbar dator men det underlättar inte arbetet eftersom de inte har access till de digitala systemen mer än när de befinner sig vid sin stationära uppkoppling.

4. Diskussion och kategorisering

En tentativ slutsats börjar med att konstatera att utmaningarna för det sociala arbetets digitalisering tycks överlag finnas i en mix av hur 1.) en professionskultur formad kring fysiska möten ska hantera idéer om 2.) digital distanskommunikation och teknikens förutsättningar; 3.) hur den förvaltningsmässiga organiseringen ser ut inom kommuner, och 4.) ett rättsligt ramverk som kan vara tvetydigt i förhållande till lagringsformat och sekretessfrågor i förhållande till det digitala. Samtidigt är det ett område som inte är speciellt beforskat från ett digitaliseringsperspektiv, och behovet av ett positivt erfarenhetsutbyte och mer kunskap är stort.

Vi har valt att dela upp vår diskussion i fyra huvudkategorier. En del av resultaten härleds från forskningen medan en del är mer av diskussionspunkter som uttrycker ett behov av mer utredande och av forskning. Sammantaget ger dessa fyra kategorier underlag för ett strategiskt förhållningssätt där vi i huvudsak landar i *ett behov av att utforska*, att testa och praktiskt utveckla.



Professionen: Det personliga mötet som norm

Betydande komponenter för det sociala arbetet är utveckling, interaktion och det personliga mötet. *Utveckling* är även ett av de begrepp som används för att definiera det sociala arbetet i internationella sammanhang. Socialarbetarnas internationella sammanslutning (International Federation of Social Workers, IFSW) och den internationella sammanslutningen för socialhögskolor (International Association of Schools of Social Work, IASSW) har exempelvis följande definition för professionen:

Socialt arbete är en praktikbaserad profession och en akademisk disciplin som verkar för social förändring och utveckling, social sammanhållning, skydd och stöd för utsatta, empowerment och frigörelse av människors resurser. Mänskliga rättigheter, social rättvisa, barnets bästa, kollektivt ansvar samt respekt

för mångfald är centrala principer för socialt arbete. Med utgångspunkt i teorier för socialt arbete, samhällsvetenskap, humaniora och urfolkens kunskap strävar professionen efter att involvera människor och påverka strukturer, för att möta utmaningar i livet och öka välbefinnandet (IFSW:s General Meeting och IASSW:s generalförsamling i juli 2014).

Det sociala arbetets olika handlingar är bestående av interaktion och kommunikation då det oftast handlar om möten mellan den professionella och den som behöver hjälp eller stöd. Mötet är präglad av en särskild organisatorisk och rättslig inramning om det handlar om socialtjänstens olika verksamheter.

Mötet är därmed ett centralt verktyg för det sociala arbetet. Inte bara mötet mellan den professionella och klienten/brukaren utan även i mötet med andra professionella. För det sociala arbetet kan mötet vara ett medel för att nå målen men det kan också vara ett eget mål i sig. Mötets betydelse kommer sig av att det då etableras en relation. Relationen kan i sin tur vanligtvis ha fyra olika former (jfr. Svensson et al., 2008):

1. omsorgsrelationen,
2. servicerektionen,
3. stödrelationen eller
4. behandlingsrelationen.

Relationen kan också ur detta sammanhang förstås som en allians, det vill säga en form av samarbete som bygger på gemensamma uppfattningar och överenskommelser som vi måste förhålla oss till. Mot bakgrund av denna kortfattade beskrivning är det inte anmärkningsvärt att ny teknik och digitalisering, som utmanar de

traditionella formerna för mötet och relationsskapandet, kan mötas med viss skepsis och rentav uppfattas som ett hotfullt element.

Tekniken: Olika vågor – gammalt och nytt

Vi har ovan målat upp digitaliseringen utifrån två vågor för att kunna konceptuellt särskilja olika typer av utmaningar och möjligheter som ryms inom digitaliseringen. Det är poängfullt inte minst utifrån att en del av de strukturer som grundlades i en kronologiskt sett tidigare del av digitaliseringen fortfarande påverkar dagens förutsättningar. I takt med att digitaliseringen i samhället i mycket har kommit att betyda smarta telefoner, mobila internetuppkopplingar och allt smidigare kommunikationsformer och datadrivna applikationer, är det slående hur svårt det samtidigt tycks vara att införliva detta i en traditionell offentlig verksamhet. I takt med att en majoritet av medborgarna blivit helt vana vid chattar, textbaserade meddelandetjänster och ett allt sömlösare förhållningssätt till såväl banker och butiker som nationella myndigheter så blir det rimligen allt viktigare att även kommunala verksamheter kan erbjuda samma format för dialog. Forskningsmässigt kan vi dock konstatera att det för det sociala arbetet inte finns någon anmärkningsvärt stor kunskapskälla att ösa ur, även om det pågår en del utvecklings- och försöksverksamhet runtom i landet, bland annat uppmuntrat av Sveriges Kommuner och Landstings olika insatser.

Digitalisering som kommunikation

Som nämnt, en av de uppenbara förändringarna i samhället – vilket därmed utgör ett behov till förändring hos den offentliga verksamheten – ligger i kommunikationsformaten. Det finns inom det sociala arbetets professionella kultur en omvittnad föreställning om att bedömningar och dialog med brukare bör ske ansikte-mot-ansikte, vilket i viss grad kan kompletteras med telefonsamtal. Här finns det några centrala poänger med att utveckla alternativa kommunikationsmodeller, vilket framkommit i litteraturgenomgången och intervjuerna redovisade ovan:

- Att *sänka tröskeln* för kommunikation kan vara värdefullt 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, eller riktade telefonsamtal. Erfarenheter från bl.a. chatt och närvaro på nätet vittnar om en utvecklingspotential.
- Att *normalisera välfungerande distanskommunikation* kan förbättra utredningsverksamheten i det att den verkar inkluderande för de som inte enkelt har möjlighet att fysisk närvara, exv. där en av föräldrarna bor utom kommunen eller kommuner som sträcker sig över stora geografiska områden.
- Att mer generellt anpassa kommunal medborgardialog till de format som växer fram i ett föränderligt teknikmedierat samhälle – exempelvis i termer av praktiker kopplade till smarta telefoner, som sms och chatt, sociala medier, men även en smidigt fungerande webb – är *viktigt för att bibehålla ett tillgänglig och samhällsrelevant socialt arbete*.

Digitalisering som kvantifierande sensor: datafiering

Att ha fungerande digitala system för helheten av den kommunalt organiserade hanteringen av ärenden ger också en kvantifierad möjlighet att logga, analysera och följa upp hanteringen. Potentialen på brukarsidan är att en god uppföljning gör att färre ärenden kan "hamna mellan stolarna", och att man från ett strategisk perspektiv får tydlig information om var i processen flaskhalsarna sitter. I förlängningen kan därmed omvittnade arbetsmiljöfrågor också adresseras utifrån ett tydligare underlag. Hur mycket tid läggs på telefonsamtal, vilka moment är ineffektiva, hur ser ärendehanteringen i detalj ut? Som motvikt till denna potential ligger en ständigt närvarande fråga kring både arbetstagares och brukares integritet, och frågor om vem som bör ha insyn över vad. Dessa frågor är dock något vi behöver *mer* kunskap om, och hur man uppnår både anställdas medbestämmande över den data de genererar och den potential som analysen av just den datan kan medföra.

Vi har tidigare även lyft fram (DN Debatt 18/7, 2016) att digitaliseringen av socialt arbete i vart fall delvis handlar om att organisationsutveckla i takt med att samhället som helhet digitaliseras, vilket kräver både lyhördhet och vision på samma gång. Med digitalisering följer också nämnda aspekter av mätbarhet och lagring av stora mängder data, vilket både ger goda möjligheter till kvantitativa och analytiska uppföljningar. Samtidigt kan detta utmana traditionella regleringar och förhållningssätt kring både arbetsmiljö och integritet.³

3 För en genomgång av digitaliseringens och "datafieringens" roll ur ett konsumentperspektiv, se Larsson (2016; 2017a), och utifrån legitimitetsaspekter i relation till utveckling av datadrivna tjänster, se Larsson (2017b).

Juridiken: Historiskt olika syften skapar komplexitet

Det tycks råda en stor osäkerhet kring vad socialtjänsten får och inte får göra på internet (jfr. Arlebrink, 2016), vilket även därmed utgör en broms för metodutveckling och digitala praktiker inom det sociala arbetet. Även grundläggande konsekvenser av övergången från analoga till digitala lagringsformat har visat sig skapa utrymme för svårigheter att tolka och tillämpa gällande rätt. Framförallt handlar det då om socialtjänstens status som myndighet och därtill följande offentlighetslagstiftning. Digitaliseringen utmanar Förvaltningslagens (1986:223) definitioner av handlande och former, Offentlighets- och sekretesslagens (2009:400) integritetsfrågor och andra lagrum som reglerar exempelvis arkiveringsprinciper (se Arkivlagen (1990:782)).

Organisationen: Samverka mer

Den organisatoriska uppbyggnaden har i olika sammanhang visats vara ett hinder i samverkan och skapar både väggar, trösklar och friktion. Socialtjänsten är exempelvis en myndighet med politisk koppling och ofta har socialtjänstens professionella status problematiserats genom att tjänstemännen i myndigheten är styrda av en politisk nämnd (exv. socialnämnden). Många socialtjänster är idag fördelade på olika enheter som till och med organisatoriskt kan vara placerade under olika politiska nämnder, vilket är möjligt mot bakgrund av det kommunala självstyret. Olika förvaltningar kan även driva olika upphandlingsprocesser som därmed kan medföra att de kan ha olika digitala ärendehanteringssystem som inte nödvändigtvis kommunicerar väl, vilket inte är till nytta för brukarens möte med den kommunala myndighetens olika organisatoriska delar. Här saknas

ofta både på lokal och central nivå risk- och konsekvesanalyser, för att digitaliseringsprocessen av socialtjänsten ska stimuleras och röra sig från den första vågen till den andra.

5. Slutsatser

När det gäller det sociala arbetet och digitalisering kan man i litteraturen finna stöd för att det finns en uppenbar potential med att genom digital kommunikation kunna sänka trösklar och därmed nå fler behövande (jfr. Daneback och Sorbring, 2016, gällande fältassistenter, s. 227). Att använda sig av digitala och distansbaserade kommunikationsplattformar tycks dock utmana centrala delar av det sociala arbetets professionskultur, och väcker samtidigt en rad frågor i förhållande till etiska, normativa och juridiska frågor kring gränsdragningar i relationen professionell/brukare; speciellt gällande konfidentialitet, integritet och tillit, men också i relation till myndigheters offentlighet gällande handlingar och sekretess.

Samtidigt vill vi lyfta fram att detta inte ska tas som inteckning för att det sociala arbetet som profession eller socialtjänsten som organisation *inte* ska utvecklas eller förändras i relation till digitala verktyg eller digitalisering överlag. Argumentet är här det direkt motsatta, nämligen att det finns flera skäl till varför det sociala arbetet behöver metodutveckla i takt med teknikmedierad samhällsförändring. Dessutom, eftersom den evidensbaserade kunskapen inte är tillfyllest på området för digitalisering och socialt arbete, behöver den praktiska verksamheten finna vägar för att utvecklas och “uppdateras” till en alltmer digitaliserad verklighet i sin praktiska verksamhet ändå.

Med utgångspunkt i denna kunskapsöversikts innehåll kan fyra följande övergripande slutsatser dras i termer av vägar fram, dvs. med betydelse för det fortsatta behovet och arbetet:

- Stimulera kontrollerade utvecklingsprojekt, exempelvis genom att låta delar av den kommunala utvecklingsverksamheten inom det sociala arbetet riktas mot digital utveckling av såväl metoder, verktyg som kompetens, alternativt rikta nationella satsningar mot kommunal innovation på området. Risken finns annars att de format för kommunikation som socialtjänsten erbjuder potentiella brukare verkar exkluderande, det vill säga exempelvis för unga med stor vana vid digital tillgänglighet, chattar och e-tjänster överlag,
- Inkludera juridiska frågor och juridisk kompetensutveckling i utvecklingsprojekt. De juridiska utmaningarna är framförallt av tre slag:
 1. En kompetensfråga hos praktiker om rättsläget;
 2. Genuin rättslig osäkerhet, dvs. där gällande rätt inte ger något entydigt svar, vilket kan tolkas som endera en risk eller en möjlighet;
 3. Tydlig men otidsenlig reglering, vilket är en nationell rättsutvecklingsfråga.
- Organisationsperspektivet: undvik stuprör och öka samverkan, alternativt, omorganisera. Organisationens interna murar, budgetar och upphandlingsavtal har inte nödvändigtvis sitt ursprung i att vara konstruerade utifrån brukarnas perspektiv och behov.
- Forskningsperspektivet: säkerställ finansiering av den typen av forskning som har med organisatoriska, professionella, tekniska och juridiska utmaningar gällande digitalisering av det sociala arbetet, gärna i myndighetssamverkan.

Referenser

- Andersson Schwarz, J. (2016) "Delningslogik och plattformisering" i SOU 2016:30, *Människorna, medierna & marknaden. Medieutredningens forskningsantologi om en demokrati i förändring*. Stockholm 2016.
- 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.
- Bergmark, A. & Oscarsson, L. (2006) "Att utveckla, sammanställa och tillämpa kunskaper i socialt arbete", i Meuwisse, A., Sunesson, S. och Swärd, H. (red.) *Socialt arbete – en grundbok*. Stockholm: Natur och Kultur AB.
- Binde, P. (2010) *Syna korten: En insats mot spelproblem bland unga*. Gidlunds.
- Brzozowski, M. J., Sandholm, T., & Hogg, T. (2009) Effects of feedback and peer pressure on contributions to enterprise social media. In *Proceedings of the ACM 2009 international conference on Supporting group work*, pp. 61-70.
- Bowker, G. Star, S. Turner, W. Gasser, L. (1997). *Social Science, Technical Systems, and Cooperative Work: Beyond the Great Divide*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Carlsson, H., Larsson, S. & Åström, F. (2015) *Överskudsättning och konsumtionsmönster i det digitala samhället – en kunskapsöversikt*, Lunds universitet: Lunds universitets internetinstitut, LUii reports. ISBN 978-91-982312-1-2.
- Carlsson, H., Åström, F., Larsson, S. & Svensson, L. (forthcoming) *Consumer Credit Behavior in the Digital Context: A Bibliometric*

- Analysis and Literature Review, *Journal of Financial Counseling and Planning*.
- Chinién, C., Boutin, F. (2003) Bridging the cognitive divide in ICT-mediated learning. *Proceedings of the 3rd IEEE International Conference on Advanced Learning Technologies*.
- Csiernik, R., Furze, P., Dromgole, L. & Rishchynski, G.-M. (2006) Information technology and social work – The dark side or light side? *Journal of Evidence-Based Social Work* 3(3-4): 9-25.
- Derks, D., Duin, D., Tims, M., & Bakker, A.B. (2015) Smartphone use and work–home interference: The moderating role of social norms and employee work engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(1): 155-177.
- DiMicco, J., Millen D.R. Geyer, W., Dugan, C., Brownholtz, B. & Muller, M. (2008) Motivations for social networking at work. *Proceedings of the 2008 ACM conference on Computer supported cooperative work*. San Diego, CA, USA, ACM: 711-720.
- Ehn, P. (1988). *Work-Oriented Design of Computer Artifacts*. Stockholm, Arbetslivscentrum.
- Ekeman, K. (2016) Uppsökande arbete på internet, i Daneback, K. & Sorbring, E. (red.) *Socialt arbete och internet – att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*, Stockholm: Liber AB.
- Farzan, R., DiMicco, J. M., Millen, D. R., Dugan, C., Geyer, W., & Brownholtz, E. A. (2008) Results from deploying a participation incentive mechanism within the enterprise. In *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems* (pp. 563-572). ACM.
- Finn, J. (2006) An exploratory study of email use by direct service social workers. *Journal of Technology in Human Services*, 24(4), 1-20.
- Findahl, O. (2013) *Svenskarna och Internet*. Stockholm, Stiftelsen för internetinfrastruktur.se
- Greenbaum, J. & Kyng, M. (1991). (Red.) *Design at work: Cooperative Design of Computer Systems*. Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum Associates.

- Goldkind, L. och Wolf, L. (2014) "A Digital Environment Approach: Four Technologies That Will Disrupt Social Work Practice", Commentary, *National Association of Social Workers*.
- IFSW:s General Meeting och IASSW:s General Assembly i juli 2014.
- Hoek, J., & Jones, S. C. (2011) Regulation, public health and social marketing: a behaviour change trinity, *Journal of Social Marketing*, 1(1), 32-44.
- Humphries, P. & Camilleri, P. (2002) Social work and technology: challenges for social workers practice: A case study. *Australian Social Work*, 55(4): 251-259.
- 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) Phenomen 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*. MIT Press.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010) Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media, *Business horizons*, 53(1), 59-68.
- Kensing, F. (2003) *Methods and Practices in Participatory Design*. ITU Press, The IT University of Copenhagen.
- Kozinets, R. de Valk, K. Wojnicki, A. Wilner, S. (2010) Networked narratives: understanding word of mouth marketing in on-line communities. *Journal of Marketing* 74(2): 71-82.
- Lagergren, L., Tofner, 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. and Knobel, M. (eds.) (2008). *Digital Literacies: Concepts, Policies and Practices*, New York: Peter Lang Publishing Inc.

- Larsson, S., (2016) *Digitalisering och konsumentintresset. En litteraturstudie.* Karlstad: Konsumentverket.
- Larsson, S. (2017a) Digital konsumentprofilering – stora data, prediktiv analys och policyutmaningar. I Sandberg, A. (red.) *Kunskapsöversikter inom det konsumentpolitiska området*, Konsumentverket, 30-50.
- Larsson, S. (2017b) Sustaining legitimacy and trust in a data-driven society. *Ericsson Technology Review*, 94(1): 40-49.
- Larsson, S., & Runeson, P. (2014) *DigiTrust: Tillit i det digitala. Tvärvetenskapliga perspektiv från ett forskningsprojekt.* Pufendorfinstitutet, Lunds universitet.
- Larsson, S., Svensson, L., & Carlsson, H. (2016) *Digital Consumption and Over-Indebtedness Among Young Adults in Sweden*, LUii reports, Lund University.
- Lettieri, E., Masella, C., Radaelli, G. (2009) Disaster management: findings from a systematic review. *Disaster Prevention and Management: An International Journal* 18 pp. 117-136.
- Limberg, L., Sundin, O. & Talja, S. (2012) Three Theoretical Perspectives on Information Literacy, *Human IT* 11.2: 93–130.
- Lund, C., & Ginsburg, L. (2013) *Socialt arbete 2.0: Om medborgares attityder till socialtjänsten digitala tjänst Socialrådgivning på nätet.* Examensuppsats, Ersta Sköndal, Socionomprogrammet.
- Löfberg, C., & Aspán, M. (2011) *Digitala erbjudanden: Ungas erfarenheter av information, stöd och samspel med vuxna online.* Institutionen för pedagogik och didaktik, Stockholms universitet.
- Martinell Barfoed, E. (2014) Standardiserad interaktion-en utmaning i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 21(1), 4-23.
- 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, *Clin Soc Work J*, 40:277–286.
- Munro, E. (2005) What tools do we need to improve identification of child abuse? *Child Abuse Review*, Vol.14 Issue 6 pp. 374-388.

- 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,
- Månsson, S.-A., Daneback, K., Tikkanen, R. & Löfgren-Mårtenson, L. (2003) *Kärlek och sex på Internet*, Göteborgs universitet & Malmö Högskola.
- Månsson, S.-A., & Söderlind, P. (2004) *Sexindustrin på nätet. Aktörer, innehåll, relationer och ekonomiska flöden*. Stockholm: Égalité.
- Månsson, S.-A. (2005) Mäns könsköp – en meningsbärande handling på flera nivåer, i *Sex Säljer. Kön och Makt inom prostitution och pronografi*. Rapport från Nordisk journalistkurs.
- Ottosson, M., & Rosengren, C. (2015) Who can you trust? The Swedish Confederation for Professional Employees (TCO) and trust-based working time 1950-1970. *Management revue*, 26(1): 52-68.
- Parrott, L. & Madoc-Jones, I. (2008) Reclaiming Information and Communication Technologies for Empowering Social Work Practice, *Journal of Social Work*, 8(2): 181-197.
- Patchin, J. W., & Hinduja, S. (2010) Trends in online social networking: Adolescent use of MySpace over time, *New media & society* 12(2) 197–216.
- Perron, B.E., Taylor, H.O., Glass, J.E., & Margerum-Leys, J. (2010) Information and communication technologies in social work. *Advances in social work*, 11(2), 67.
- Plantin, L., & Daneback, K. (2016) Föräldraskap och internet. Nya mötesplatser och informationsvägar kring det senmoderna föräldraskapet. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 17(2).
- Reamer, F. G. (2012) *Boundary Issues and Dual Relationships in the Human Services*, Columbia University Press, New York.
- Reamer, F.G (2013) The Digital and Electronic Revolution in Social Work: Rethinking the Meaning of Ethical Practice, *Ethics and Social Welfare*, 7(1): 2 -19.
- Rosengren, C. & Ottosson, M. (2016) "Employee monitoring in a digital context", in Daniels, J., Gregory, K. & McMillan Cottom, T. (eds.) *Digital sociologies*. Policy Press.

- Rönkkö, K., Bergman, A.-K., Svensson, M., Danielsson, P., Rosengren, C., Åström, F. och Lundin, T. (2016) *Digital teknik och socialt arbete. Att motivera socialt utsatta ungdomar med stöd av motivationsappar och hälsoarmband*. Ett samverkansprojekt mellan Part, FoU Helsingborg, Lunds universitet och Kristianstad Högskola.
- Sapey, B. (1997) 'Social Work Tomorrow: Towards a Critical Understanding of Technology in Social Work'. *British Journal of Social Work*, 27(6) pp. 803–14.
- Scaramuzzino, G. (2014) *Sexsäljares och sexköparens kollektiva handlande på internet: En svensk "fuckförening"?* Linnaeus University, Faculty of Social Sciences, Department of Social Work.
- Schembri, A. M. (2008) www.why-social-workers-need-to-embrace-Web2.com.au *Australian Social Work*, Vol 61, No. 4 pp. 119-123.
- Shekarabi, A. (1/12, 2016) "Digitaliseringen av offentlig sektor ska nu snabbas på", *DN Debatt*. <http://www.dn.se/debatt/digitaliseringen-av-offentlig-sektor-ska-nu-snabbas-pa/>
- Skeels, M.M., & Grudin, J. (2009) When social networks cross boundaries: a case study of workplace use of facebook and linkedin. In *Proceedings of the ACM 2009 international conference on Supporting group work*, pp. 95-104.
- SKL (2016) "Undersökning om svenskarnas inställning till digitalisering i välfärden." Genomförd av TNS Sifo våren 2016 på uppdrag av Sveriges Kommuner och Landsting.
- Semenov, A., Veijalainen, J., & Kyppo, J. (2010) Analysing the presence of school-shooting related communities at social media sites. *International Journal of Multimedia Intelligence and Security*, 1(3), 232-268.
- Socialdepartementet och Sveriges Kommuner och Landsting (2016) *Vision e-hälsa 2025*.
- Stillman, L. & McGrath, J. (2008) Is it Web 2.0 or is it Better Information and Knowledge That We Need? *Australian Social Work*, Vol. 61, No. 4 pp. 421-428
- Stephen, A.T., & Toubia, O. (2010) Deriving value from social commerce networks. *Journal of marketing research*, 47(2), 215-228.

- Svensson, K., Johnsson, E. & Laanemets, L. (2008) *Handlingsutrymme – utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Tregeagle, S. and Darcy, M. (2008) Child Welfare and Information and Communication Technology: Today's Challenge, *Br J Soc Work* (2008) 38 (8): 1481-1498
- Uzunboylu, H. & Tuncay, N. (2010) Divergence of Digital World of Teachers. *Educational Technology & Society*, 13 (1) pp. 186-194.
- Wang, Y., & Kobsa, A. (2009) Privacy in online social networking at workplace. In *Computational Science and Engineering, CSE'09*. International Conference, 4: 975-978. IEEE.
- Wilson, J.H. (2013) Wearables in the Workplace, *Harvard Business Review*.
- Åbinger, D., Bergman, A.-K., Larsson, S. & Svensson, L. (18/7, 2016) "Digitaliserad socialtjänst kan lösa framtidens behov", *DN Debatt*.
<http://www.dn.se/debatt/digitaliserad-socialtjanst-kan-losa-framtidens-behov/>

