



Texten ingår i:

Anna Angelin (red.) och Torbjörn Hjort (red.)

**Socialt arbete i förändring** – utmaningar och villkor inom utbildning, forskning och praktik

Sid. 257-276

DOI: <https://doi.org/10.37852/oblu.180.c474>

Denna text är licensierad under CC-BY, Erkännande. (Se fullständiga villkor: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.sv>) Enligt licensen får verket spridas och bearbetas utan att tillstånd behövs, men verkets upphovspersoner måste anges.

ISBN: 978-91-7895-545-9

ISBN (elektroniskt): 978-91-7895-546-6

DOI: <https://doi.org/10.37852/oblu.180>

© Författarna och Socialhögskolan, Lunds universitet, 2022

Redaktörer: Anna Angelin och Torbjörn Hjort

Adress: Lunds universitet, Socialhögskolan, Box 23, 221 00 Lund

# Socialt arbete i förändring

*– utmaningar och villkor inom utbildning,  
forskning och praktik.*

Jubileumsbok 2022

ANNA ANGELIN & TORBJÖRN HJORT (red.)

Utdrag kapitel 12 sid. 257-276

ISBN: 978-91-7895-545-9

© Författarna och Socialhögskolan, 2022

Redaktörer: Anna Angelin & Torbjörn Hjort

Adress: Lunds Universitet, Socialhögskolan, Box 23, 221 00 Lund

## 12. Socialrådgivning på nätet

### *Möjligheter och fördelar*

NATALIYA THELL

Kommunikation i text är ingenting nytt. Brevväxling har funnits sedan länge. Förr i tiden skrev man till varandra eftersom det var det enda sättet att kommunicera på avstånd innan telefon och andra tekniska hjälpmedel uppfunnits. Idag finns däremot en rad olika möjligheter till kommunikation på distans – mobiltelefoner, datorer och internet är en del av vardagen och utöver röst kan vi även använda video när vi kopplar upp oss till ett samtal eller möte. Dock används fortfarande kommunikation i text, exempelvis via email, sms, snabbmeddelanden, internetforum och chattar. Varför fortsätter vi att använda oss av textkommunikation när vi har mobiler och möjlighet till både röst- och videomöten? Det måste finnas fördelar med kommunikation i text som gör att den inte försvinner utan efterfrågas ännu mer. Textkommunikation är bland annat en del av digitaliseringsprocessen då information, stöd, rådgivning och behandlingar via telefon och möten ansikte mot ansikte kompletteras med möjligheten att exempelvis chatta.

Kommunikation via chatt, internetforum, email, snabbmeddelanden och sms – det vill säga digitaliserad kommunikation via text – diskuteras ofta utifrån de begränsningar som den innebär (Ramirez & Burgoon 2004; Walther, Loh & Granka 2005). Textkonversationer kontrasteras med möten i det fysiska rummet och telefonsamtal där man, till skillnad från de textbaserade mötena, inte bara har tillgång till verbal information (ord och yttranden) utan även till icke-verbala signaler (såsom rösläge, tonfall, ansiktsuttryck och kroppshållning). Forskare påpekar att eftersom textkonversationer är både ansiktslösa och röstlösa kan det vara mer utmanande att bedöma emotionellt värde av yttranden och att visa empati samt att risken för missförstånd blir större (Bambling et al. 2008; Fukkink & Hermanns 2009). Mer sällan diskuteras fördelar med textbaserade kontakter. Varför, trots alla begränsningar, är rådgivning via chattar och internetforum efterfrågade? Erbjuder de text-

baserade kontakterna några möjligheter som inte finns i de muntliga? Detta kapitel siktar på att utforska dessa frågor. Kapitlet baseras på ett forskningsprojekt om chatt- och frågeforum som erbjuds av socialtjänsten i Sverige.<sup>1</sup> Projektet innefattar intervjuer med socionomer som arbetar med information, råd och stöd via socialtjänstens frågeforum och chattar i tre svenska kommuner samt analys av forum- och chattkonversationer.<sup>2</sup> Kapitlet utgår främst från intervjumaterialet, men kommer även att visa några exempel från chattkonversationer.

Intervjuerna i projektet syftade först och främst till att sammanställa de professionella och kommunikativa utmaningar som upplevs i mötet via text samt hur dessa hanteras av socialarbetarna. Utmaningarna visade sig dock vara tätt sammankopplade med de möjligheter och fördelar som socialarbetare ser med chattar och frågeforum. Som en av de intervjuade personerna uttryckte det är möjligheter och begränsningar med de textbaserade rådgivningstjänsterna ”ett dubbeleggat svärd” – de går in i varandra. Exempelvis innebär anonymiteten, som kännetecknar den textbaserade rådgivningen, en rad möjligheter för brukare (såsom att inte bli dömd och att våga berätta om svåra upplevelser) medan den samtidigt tillför specifika utmaningar för rådgivare (såsom att utgå från begränsad information om den hjälpsökande och dennes situation). Detta kapitels fokus på möjligheter och fördelar med textbaserade tjänster ska inte ses som en underskattning av de svårigheter som kan uppstå i möten där den enda kommunikationskanalen är tryckta ord på skärmen. När rampljuset riktas mot fördelar och möjligheter med textbaserade rådgivningstjänster hamnar utmaningar och begränsningar i skuggan. Jag menar dock inte att det är av mindre vikt att diskutera utmaningar med rådgivning på nätet utan snarare att de förtjänar full uppmärksamhet någon annanstans (se till exempel Thell & Lautrup 2022).

---

<sup>1</sup> Projektet är finansierat av Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd (Diarienummer: 2019-01522). Etikprövningsmyndigheten har inte några etiska invändningar mot forskningsprojektet (Diarienummer: 2020-02578).

<sup>2</sup> Forskningsmaterialet består av 12 intervjuer, 68 chattkonversationer och ca 300 frågor och svar från frågeforum.

## Socialtjänstens frågeforum och chattar

De första internetrådgivningstjänsterna i Sverige erbjöds av frivilligorganisationer, till exempel BRIS under 2000-talet (se Andersson & Osvaldsson 2012). Socialtjänstens första internetbaserade stödverksamheter lanserades i Malmö i form av frågeforumet *Soctanter på nätet* 2007 och chatten *Chatta med en socialarbetare* 2011 (Ingloff & Lautrup 2016). Medan den senare chatten stängdes 2015 fortsätter frågor att besvaras av *Soctanter på nätet* och alla frågor och svar publiceras på forumets webbsida ([soctanter.malmo.se](http://soctanter.malmo.se)). Malmöexemplet har inspirerat till liknande tjänster i andra kommuner (se till exempel Westling 2013), bland annat i Stockholm som sedan 2013 erbjuder både en chatt och möjlighet att ställa frågor via ett frågeformulär (Osvaldsson Cromdal 2018). Sedan sommaren 2020 erbjuder exempelvis också Skövde kommun en chatt där socialtjänsten svarar på frågor och ger råd och stöd.

Detta kapitel baseras på material från socialtjänstens chattar och frågeforum som erbjuds i tre svenska kommuner. Socialrådgivningstjänsterna syftar till att ge lättillgänglig information om exempelvis hur socialtjänsten fungerar, hur socialtjänstlagen kan tolkas och vart man kan vända sig för att få hjälp och stöd. Tjänsterna avser alltså att upplysa om sociala frågor utifrån socialtjänstens regler och procedurer samt socialtjänstlagen. I vissa fall siktar de även på att ge emotionellt stöd och vägledning. Tjänsterna erbjuder oftast inte bedömningar av individuella situationer exempelvis när brukaren är missnöjd med handläggarens beslut och söker en andrahandsbedömning – i sådana fall brukar användaren hänvisas till sin ordinarie handläggare.

Chattarna är öppna från några timmar per vecka till varje arbetsdag. I frågeforumen kan frågor skickas in när som helst och det tar från några timmar till några dagar att besvara frågorna beroende på kommun och socialrådgivarnas arbetsbelastning. Både chattarna och frågeforumen erbjuder anonym rådgivning vilket uppmärksammas i beskrivningar på deras webbsidor. Användare som vänder sig till onlinetjänsterna väljer väldigt sällan att avslöja sin identitet.<sup>3</sup> Både i chattarna och frågeforumen svarar utbildade socionomer. Socionomerna jobbar med socialrådgivning på nätet inom olika tjänster beroende på kommun – inom socialjour, som en del av ett mottagningsteam eller som en anställd socialrådgivare. Vidare i texten kommer jag

---

<sup>3</sup> I det forskningsprojekt som ligger till grund för detta kapitel samlades endast det material där chatt- och forumanvändare var anonyma.

att använda benämningarna ”socialarbetare” och ”socialrådgivare” som generella referenser till de intervjuade personerna och oavsett den konkreta tjänsten.

Nedan redogör jag för vilka fördelar socialarbetare ser med information, stöd och råd i text på nätet och på vilket sätt de internetbaserade tjänsterna kan komplettera den ordinarie socialtjänsten.

## Tillgänglighet

En allmänt påpekad fördel med råd och stöd i text via nätet, likt andra digitaliserade tjänster, är dess tillgänglighet för brukare som kan ha svårt att ta sig till kontoret, till exempel brukare i glesbygd eller med funktionsvariationer som begränsar deras mobilitet (Fang et al. 2018; Menon & Miller-Cribbs 2002). Samtidigt bör man ha i åtanke att det finns funktionsvariationer såsom språk- och förståelsesvårigheter som kan innebära ett hinder vid användning av dator och internet, vilket medför att vissa grupper kan vara exkluderade från det digitala samhället (Johansson, Gulliksen & Gustavsson 2021). En diskussion förs också kring de digitala klyftor som användning av digitala verktyg kan skapa på grund av att alla i samhället inte har samma tillgång till digital utrusning såsom internetuppkoppling, smarta telefoner och datorer samt samma kompetens att använda sig av digitala tjänster (för en forskningsöversikt se Scaramuzzino & Hjärpe 2021, särskilt s. 32–33 om exkludering genom digitalisering). För de andra, som använder sig av internet i vardagen, blir emellertid internetbaserade tjänster ett lättillgängligt sätt att komma åt information och myndigheter. För socialtjänsten innebär det en möjlighet att nå många med information om sociala frågor om exempelvis hur lagstiftningen ska tolkas och hur socialtjänsten fungerar. Tillgängligheten handlar inte bara om plats (att brukaren inte behöver komma till ett socialtjänstkontor) utan även tid: brukaren behöver inte boka tid eller stå i en kö. Detta påpekas av socialarbetare som en fördel med de nätbaserade rådgivningstjänsterna utifrån brukarperspektiv – brukaren kan ställa sin fråga när hen vill för att få ett snabbt svar:<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Intervjupersonernas namn har bytts mot påhittade.

Fördelen är att man kan ställa frågor snabbt i stället för att vänta i kön hela socialtjänstväntetiden. Ekonomiskt bistånd – hur gör man eller du vet. Att få information enkelt någonstans. (Agneta)

Jag upplever det egentligen generellt att personer idag vill ha ett svar direkt. Man har inte tid att vänta, att sitta i ett telefonsamtal för att komma fram. För vill man ringa till oss så behöver man gå via kontaktcenter och där är olika väntetider att komma fram för att man sen ska komma till oss. (...) Då är det mycket smidigare att skriva på chatten och så får du svar direkt. (Sam)

Chattiderna brukar vara begränsade till arbetsdagar eller några timmar per vecka (beroende på kommun) och brukaren kan behöva vänta tills chatten öppnas för att kunna ställa en fråga. I frågeforumen kan brukare däremot skicka in frågor när som helst, vilket enligt socialarbetare är uppskattat. Många frågor skickas in under helger och nattetid. Detta trots att svaret dröjer då socialrådgivare läser frågan tidigast nästa arbetsdag. Att skicka in en fråga omedelbart, utan att vänta till öppettider, kan nämligen innebära ett tillfälle för brukaren att påbörja processen med att få en lösning på den svåra situationen:

Och även där gällande frågor som folk skickar in så ser vi att det är många som skickar in frågor på nätterna. (...) Sen får man ju inte svar förrän under kontorstid men det verkar som om det är många som ändå känner att de gör nånting med sitt besvär, att man skriver av sig, att man får iväg nånting konkret till socialtjänsten på natten när man ligger och grubblar över. Det tror jag kan vara en väldig fördel för den här personen att känna att de kommer vidare med sin situation även om de inte får ett direkt svar. (Kim)

En annan aspekt av de nätbaserade rådgivningstjänsternas tillgänglighet som påpekas av socialarbetare är att brukare kan ta kontakt med socialtjänsten på ett diskret sätt. En chatt eller ett frågeforum kan enkelt nås via mobil, vilket gör att brukaren kan ta kontakt utan att andra, som befinner sig i närheten, behöver veta. I vardagen är det vanligt att se människor som använder sig av smarttelefoner och en person som tittar i sin mobil väcker därför inte frågor. Den textbaserade kontakten är dessutom tyst och osynlig – den kan inte höras eller observeras av omgivningen och kan således lätt förbli hemlighållen:



Om du är på nätet vet ju inte dina föräldrar vad du gör. Du kan väl lika gärna chatta med en kompis. Det är det som är så smidigt, lättillgängligt. (Agneta)

Folk som sitter på vanliga kontorsarbeten och har en väldigt jobbig situation hemma kan sitta och under arbetstiden chatta med oss om väldigt jobbiga saker utan att det märks. Jämfört med om man pratar i telefon så kan man inte sitta i sitt kontorslandskap och berätta om att man blir sexuellt utnyttjad eller att man har våld i hemmet. Så att det digitala har gjort att människor tar kontakt med oss även på arbetet och annat. (Kim)

Tillgängligheten hos den nätbaserade rådgivningen förknippas med möjligheten att skapa en mer positiv bild av socialtjänsten än exempelvis den som ofta presenteras i media. Socialarbetare kan nå ut med socialtjänstens möjligheter och eventuellt avdramatisera det första (fysiska) mötet med en socialsekreterare. Socialrådgivningen på nätet blir nämligen ett tillfälle att visa den omsorgsfulla sidan av socialtjänsten som inte bara innebär myndighetsutövning utan även stöd till medborgare i svåra livssituationer:

Det är en väldigt enkel väg in. Det är liksom så låg tröskel som det finns för dem som kan använda internet och sådana här digitala verktyg. Det är en jätteviktig del av att synliggöra socialtjänsten, vad vi gör och att bredda bilden av vad man kan erbjuda. Att det handlar om stöd, att det handlar om information, att det inte bara är att man kontrollerar eller bestämmer över någon annan. (Cecilia)

Att skapa förtroende för socialtjänsten kan vara särskilt viktigt i de fall där brukare redan haft negativa erfarenheter av sina tidigare kontakter med myndigheten. Om dessa brukare får svar på sina frågor i de nätbaserade socialrådgivningstjänsterna kan deras uppfattning om socialtjänsten ändras till det bättre och de kan åter våga att söka hjälp:

Just det här förtroendeskapandet känner jag är väldigt viktigt eftersom många av dem vi har haft kontakt med har väldigt dåliga erfarenheter av socialtjänsten tidigare. Och att vi då kan vara en positiv socialtjänst, ett positivt socialtjänstmöte. (Kim)

Genom de lättillgängliga nätbaserade tjänsterna kan även socialtjänsten i stort framstå som mer tillgänglig och inbjudande:

Tillgängligheten ser jag som fördel. Att man lätt kan få ett svar. Och att det kanske gynnar oss som socialtjänst överlag. Alltså i långa loppet. Att det inte är svårt att nå oss. (Sam)

Socialarbetarnas förhoppningar om att de nätbaserade tjänsterna kan underlätta tillgång till socialtjänsten överensstämmer med resultat av tidigare forskning. Forskningen har visat att digitala lösningar kan sänka tröskeln till att ta kontakt med socialtjänsten och leda till upplevelsen av socialarbetaren som mer tillgänglig (Mackrill & Kirkegaard Ørnbøll 2019; Raven et al. 2018).

## Anonymitet

Som redan nämnts erbjuder socialtjänstens chattar och frågeforum information, stöd och råd i anonym form. Forskare som studerat nätbaserade rådgivningar påpekar att anonymiteten – i kombination med tillgängligheten – kan vara ett huvudskäl till att brukare söker stöd online (Liebert, Archer & Munson 2006; Murphy et al. 2009). Intressant nog har brukare ofta möjlighet att förbli anonyma även när de kontaktar socialtjänsten via telefon. I en chatt och ett frågeforum verkar dock anonymiteten upplevas som större då man inte ser och hör varandra. McKenna och Bargh (2000, s. 62), som studerat effekter av anonymitet i cyberrymden, uttrycker det på följande sätt: ”communicating with another via Internet is much like being in a darkened room in that one cannot see the other person, nor can one be seen”. Det handlar alltså om den större upplevda anonymiteten vilken socialarbetare observerar även i den nätbaserade socialrådgivningen:

När det är helt – i stort sett helt – anonymt så att man inte vet vilket kön, vilken ålder, vilken bakgrund både geografiskt, socioekonomiskt eller annat sådant som annars gör att man bygger sig en bild av vem det är man har kontakt med. (...) Dem, som man har kontakt i telefon med, får man ju både röst och kön, tempo i talet och annat som gör att man inte blir lika anonym heller. (...) Så det är ännu mer anonymitet i det digitala. (Kim)

Anonymiteten medför att personen kan ta en större risk att dela med sig av sina upplevelser, bland annat att ta upp känsliga frågor och erfarenheter (McKenna & Bargh 2000; Murphy et al. 2009). Frågor som exempelvis är

skambelagda ställs troligare i en anonym chatt eller ett anonymt internetforum än i ett fysiskt möte eller i ett telefonsamtal. Tidigare studier har dessutom upptäckt att brukare tenderar att dela sina upplevelser och problem tidigare i en anonym chattkonversation än i ett fysiskt möte eller ett telefonsamtal där den första samtalsfasen ofta innebär ett tillitsskapande (Bambling et al. 2008; Löfberg & Aspan 2013). Liknande fördelar observerar även socialrådgivare i socialtjänstens nätbaserade tjänster:

Man hoppar över lite i den förtroendeskapande delen för att vi inte vet vem de är. Så på något sätt kan man vara ärlig från början. Man behöver inte jobba på att skapa förtroendet alltid. Kanske en av tio behöver det. Men att de går rakt på sak – detta vill jag berätta. Och då har man på något sätt redan förtjänat det för anonymiteten gör det. (Agneta)

Det här sättet att ha kommunikation på, via chatt, gör att det är många som oerhört snabbt öppnar upp sig och berättar om extrema situationer och går in väldigt på djupet om sina känslor och sina tankar. Inom bara någon minut så kan de öppna upp och berätta om extrem utsatthet, trauman och annat. (Kim)

Faktumet att det är lättare att dela med sig av vissa upplevelser i text än inom andra samtalsformer kan leda till att brukare föredrar de textbaserade rådgivningstjänsterna när det gäller vissa frågor. I en av intervjuerna tittade socialarbetaren på statistiken om vilka frågor som kommer upp i chatten. Under samtalet lade socialarbetaren märke till att även frågor om vuxenstöd förekom i chatten medan likadana frågor ställdes mer sällan via telefon. Nedan visas ett utdrag från denna intervju där socialarbetaren får syn på skillnaden och resonerar kring möjliga förklaringar till den:

– Sedan har vi lite frågor gällande vuxenstöd och det egentligen vad vi har för insatser där. Alltså kanske socialpsykiatri – vad kan man få för stöd där? Vad har vi för typ öppenvård? Och det kan ju jag se nu, när jag ser på det nu, så upptäcker jag att det är mycket mer chattar... (...) För det är väldigt få som ringer om just vad man kan få för insatser via vuxenvård, [att] jag vill komma i kontakt med någon där eller hur går det här till. (...) Och det får vi faktiskt mer på chatten då.

– Varför tror du det är så?

– Jag tänker att man kanske sitter på hemsidan och läser lite, man kanske [undrar] hur blir det här, vad innebär det här och att det kanske väcker lite frågor och då är det smidigt att ställa de frågorna. Vad innebär det att gå på återfallsprevention? Måste jag ta en kontakt med er först? Eller hur ska jag gå till väga? Att man kanske sitter och man vill inte gärna ringa de samtalen tänker jag för att man inte vill visa att man ens funderar på att man kanske behöver hjälp. Man kanske inte riktigt är där än. (Sam)

Hur man kan söka psykiatrisk vård är ett exempel på frågor som är skambelagda och kan upplevas som stigmatiserande. I intervjuutdraget föreslår socialrådgivaren att det kan vara lättare att ställa sådana frågor i en chatt än i ett telefonsamtal eftersom det är smidigt och mer diskret. När brukaren berättar om sina funderingar och svårigheter i en chatt kopplas de varken till brukarens namn, utseende eller röst. Brukaren behåller sin integritet och får samtidigt svar på sin fråga. Den textbaserade kontakten kan alltså öppna för frågor som annars skulle kunna förbli obesvarade då brukare kanske inte skulle våga ställa dem någon annanstans.

## Asynkronitet

Kommunikation via ett frågeforum på nätet kan beskrivas som asynkron då det finns en tidslucka mellan frågan och svaret. Tidsluckan kan vara från några timmar till några dagar beroende på när frågan skickas in, exempelvis under en arbetsdag eller en helg. Kommunikation via en chatt sker däremot i realtid. Även här kan dock finnas vissa tidsfördröjningar såsom när tekniken krånglar eller när chattanvändaren är upptagen med något annat samtidigt med chattandet. Dessutom är tempot i en chattkonversation lägre än i ett samtal där man hör varandra. Det tar tid att skriva och pauser uppstår medan man väntar på svaret från den andre. Chattkonversation kan därför beskrivas som semi-synkron (Sjöberg 2010). Både frågeforum och chatt kännetecknas alltså av en viss grad av asynkronitet vilket kan vara fördelaktigt i socialtjänstens rådgivningstjänster där det är svårt att förutse vad nästa fråga kan handla om.

En av utmaningarna med socialrådgivning på nätet är att frågor som inkommer kan handla om socialtjänstens olika områden och socialrådgivare

kan behöva komplettera eller kontrollera sina kunskaper om exempelvis vad som står i socialtjänstlagen. Tid kan också behövas för att ta fram uppgifter som brukaren efterfrågar – till exempel öppettider, ett telefonnummer eller en länk. Den tidsfördröjning som hör till en nätbaserad kontakt kan därför vara till gagn för socialarbetaren som behöver leta efter relevant information.

När frågor skickas in genom ett internetforum eller ett frågeformulär har socialarbetare från några timmar till några dagar på sig för att svara på frågan. Tidsluckan mellan frågan och svaret används för att både kontrollera relevant information och konsultera kollegor samt få feedback på sina formuleringar. Socialrådgivare brukar läsa och eventuellt kommentera eller komplettera varandras svar innan de blir tillgängliga för brukarna. I fall av särskilt specifika frågor kan socialrådgivare också konsultera en extern expert för att kunna ge ett korrekt svar:

Här på forumet så får ju man alla möjliga olika frågor. Det är ju hela det stora registret. Och jag är ju inte bra på de [alla] områdena. Och då känns det väldigt bra att man har tid på sig att svara på frågan och kolla upp vad som verkligen gäller och aktuella lagstöd och kanske bolla och resonera med en kollega. Och en kollega får läsa igenom svaret innan det publiceras. (Erika)

En positiv grej med formuläret är att man har tid att ta reda på svar. Ofta när det gäller juridiska saker, man kan sitta och googla, man kan prata med kollegor. Ibland har vi mejlat juridiska avdelningen och kollat med dem. (...) Jag tycker jag kan ju inte vara expert på alla områden inom socialtjänsten och alla relaterade områden. Det går inte. (Felicia)

Den längre tidsluckan ger även möjlighet till att formulera ett mer genomtänkt, noggrant och fullständigt svar i jämförelse med exempelvis telefonsamtal där det inte finns lika mycket utrymme att förbereda svaret:

När det gäller det skrivna så är det långsammare. Du kan skriva färdigt frågan utan att bli avbruten. Du kan också hitta lagrummet att hänvisa till och det känns på många sätt kanske lite mer komplett. Och det blir en sak i taget. För i [telefon]samtal är det ju ofta så att man hoppar fram och tillbaka. Man håller sig inte bara till just en fråga. Men på forumet är det ju bra för då kan man också ge ett väldigt uttömmande svar. (Lotta)

Även tidsfördröjningar i en chatt, trots att de är mycket kortare än i ett frågeforum, kan användas för att leta efter relevant information. En fördel med den chattprogramvara som används av socialtjänsten är att socialrådgivaren inte bara ser *när* chattanvändaren skriver sitt inlägg utan även *vad* som skrivs. Detta, i kombination med den väntetid som uppstår medan chattanvändaren skriver in sin text, ger socialrådgivaren möjlighet att börja formulera svaret eller ta fram den information som efterfrågas:

Och det som jag ser som fördelen är att vi ju kan se samtidigt som motparten, eller den vi chattar med, skriver så kan vi se simultant liksom att nu håller han på att skriva, nu tas det bort, nu börjar det här. (...) Men att man ändå kan förbereda sig på ett helt annat sätt än i telefonsamtal för man kan se vad det lutar åt för typ av fråga. (Sam)

Man kan kolla upp lite grejer samtidigt. (...) Det går att multitaska lite mer. Jag upplever att om man sitter och pratar med någon i telefon – vare det sig i privatlivet eller på arbetet – sitter man och gör andra saker samtidigt så hörs det ganska tydligt. Men i chatten så kan de inte se att jag sitter och kollar upp. För jag ser ju – det är det som är så bra – att vi ser ju när personen skriver innan den har skickat det. (...) Så hinner man förbereda sig lite och nästan ta upp på skärmen och googla det liksom. (Chris)

Multitasking, som nämns i citatet ovan, innebär att man gör något annat samtidigt med chattandet. Detta blir möjligt tack vare de tidsfördröjningar som hör till chattkonversationen. De aktiviteter som personen är engagerad i parallellt med chattandet blir dessutom osynliga för samtalspartnern vilket gör multitasking extra lämplig när man chattar. Asynkronitet i chattkommunikationen gör det också möjligt att hantera flera chattar samtidigt – så kallad konversationsmultitasking (eng: conversational multitasking) som anses känneteckna textbaserad kommunikation på nätet (Dresner & Barak 2006). Det är inte ovanligt att professionella som bemöter klienter via en chatt svarar i mer än en chattkonversation på samma gång (se till exempel Legros & Jouini 2019), vilket förekommer även inom socialtjänsten. På detta vis kan socialarbetaren ge svar till flera brukare samtidigt utan att de behöver vänta i en chattkö.

## Spårbarhet

Den textbaserade konversationen sparas löpande och är synlig på skärmen, vilket kan innebära kommunikativa möjligheter eller tillgångar (eng: communicative affordances, Hutchby 2001) som inte är befintliga i muntliga samtal. Under en chattkonversation kan både brukare och rådgivare skrolla tillbaka i chattflödet och se det som skrivits tidigare. Detta blir en tillgång när socialrådgivare behöver gå tillbaka och kontrollera sin förståelse av chattanvändarens ord eller vill fräscha upp minnet om vad som redan sagts:

Det är ju bra med chatt att det finns kvar materialet. Man kan ju gå tillbaks. Medan chatten pågår kan jag skrolla upp och titta på det som har skrivits. Och då hinner jag fånga upp det som jag har missat. (Felicia)

Möjligheten att gå tillbaka och se de tidigare chattinläggen underlättar även hanteringen av flera chattar samtidigt. Genom att läsa det som redan skrivits kan socialrådgivaren enkelt komma in i chattkonversationen igen efter att hen chattat med en annan brukare:

Och också att det är lättare att få igång flera sådana chattsamtal än telefonsamtal för att man kan se, okej, det här skrev vi innan och det är det här vi pratar om. (Sam)

Dessutom kan det vara enklare att använda sig av vissa samtalstekniker när det som sagts tidigare finns sparat i form av text. Texten från tidigare inlägg kan kopieras och klistras in, vilket kan underlätta till exempel spegling, det vill säga när socialrådgivaren vill upprepa något som brukaren har sagt för att lyfta fram detta som särskilt relevant (Ferrara 1994). I ett muntligt samtal behöver rådgivaren lita på sitt minne för att exakt återge det som sagts medan i en skriftlig konversation finns brukarens ord sparade på skärmen och kan enkelt citeras. I intervjuцитatet nedan observerar socialrådgivaren att den sparade texten också underlättar användning av enkla och komplexa reflektioner – samtalstekniker som används för att visa aktivt lyssnande inom metoden motiverande samtal (Miller & Rollnick 2013). Då socialrådgivaren kan se brukarens föregående chattinlägg blir det lättare att återge brukarens ord (enkel reflektion) eller lägga till en ny vinkel till det som brukaren uttryckt (komplex reflektion). Den skriftliga konversationen erbjuder dessutom en möjlighet som

inte finns i det muntliga samtalet, nämligen att återge eller omformulera även brukarens tidigare uttalanden som socialarbetaren inte länge ordagrant kan minnas men som fortfarande visas på skärmen:

Några av de mest effektiva och enkla metoderna där man har en fördel när det är skriftlig kommunikation är ju speglingar. Och enkla och komplexa reflektioner eftersom att jag har exakta formuleringar sparade hela tiden och kan i stort sett bara kopiera dem rakt av. Och ge tillbaka dem då till den jag har samtal med. Ett exempel är när någon skriver till exempel ”Jag har problem hemma med mina barn, de är jättebråkiga och jag undrar vilket stöd som finns”. Då kan jag kopiera meningen nästan rakt av: ”Jag förstår det som att du har problem hemma med dina barn och undrar vilket stöd som finns”. Och då svarar hen ”Ja exakt, precis! Du förstår mig verkligen”. Fast det enda jag gjort det är bara att kopiera deras text. Och jag kan också gå tillbaka i konversationerna – om det är en chatt – och lyfta delar som de sa tidigare med deras formuleringar och deras sätt att förklara situationen, och ta fram det senare också.  
(Kim)

Då chattkonversationen sparas löpande finns det också möjlighet att kopiera hela konversationen eller delar av den för att spara den och återkomma till den senare, efter att konversationen är avslutad. Denna möjlighet kan uppskattas av brukare. I chattutdraget nedan kan vi se hur chattanvändaren efterfrågar möjligheten att spara information från chatten när socialarbetaren citerar riktlinjer om vad som gäller när man ansöker om ekonomiskt bistånd:

- 15:32 Chattanvändaren: Hej, jag arbetar som boendestödjare  
15:32 Socialrådgivaren: Hej  
15:33 Chattanvändaren: Jag hjälper ofta mina kunder att söka fonder. Min fråga: kommer personer med försörjningsstöd att få behålla erhållna fondmedel eller dras detta av från deras norm?  
(Ett par chattinlägg är utelämnade.)  
15:43 Socialrådgivaren: Jag ska klippa in exakt hur det står i riktlinjerna: Inkomster som inte reducerar ekonomiskt bistånd: Stipendier eller fondmedel som utbetalas efter en social bedömning, till exempel från FVO (Föreningen för välgörenhetens ordnande), kyrkliga samfund eller kommunen.  
15:45 Chattanvändaren: Är det möjligt att få det mejlat också?  
15:46 Socialrådgivaren: Du ska kunna spara ner chatten eller i alla fall kopiera just det stycket



Om detta samtal skedde i telefon skulle socialrådgivaren behöva mejla eller på ett annat sätt skicka de efterfrågade riktlinjerna till brukaren för att hen skulle kunna ha dem sparade efter samtalet. Det muntliga telefonsamtalet ger inte möjlighet till överföring av en skriftlig text. En chatt är emellertid lämpad för detta och, som socialarbetaren påpekar i exemplet ovan, kan brukaren antingen spara ner hela chatten genom att använda en speciell funktion i chattprogrammet eller markera och kopiera en del av texten. Det går också att ta en skärmdump av den pågående chattkonversationen. Till skillnad från ett muntligt samtal erbjuder alltså en textbaserad kontakt flera enkla sätt att bevara kontaktens innehåll. Detta gäller även för frågeforumen där brukaren kan återkomma till svaret på sin fråga när denne vill. I frågeforumen kan dessutom svar på anonyma brukares frågor göras tillgängliga för en bredare allmänhet genom att publicera dem på tjänstens websidor.

## Hyperlänkar

En annan kommunikativ möjlighet, som den textbaserade kontakten erbjuder, är hyperlänkar. Hyperlänkar är ett tydligt exempel på de tillgångar som kännetecknar kommunikation i text och som inte har några direkta motsvarigheter i den muntliga kontakten (Ten Have 1999). I rådgivning på nätet används externa hyperlänkar – det vill säga, länkar man kan klicka på för att gå till en annan websida – som ett enkelt sätt att hänvisa klienter till relevanta informationskällor (Stommel, Paulus & Atkins 2017). Att skicka en länk till en websida är smidigare än att skriva ner en längre text med information. Detta påpekas även av socialrådgivare som en fördel bland annat när brukare efterfrågar information om socialtjänstens avdelningar, e-tjänster eller kontaktuppgifter:

Länkar är bra, att de finns! Att man kan använda länkar. Så att folk lätt kan hitta vad de letar efter. För det kan man inte göra via telefon. Jag kan ju gå in i mail och skicka en länk ändå till personen men det går ju mycket snabbare för mig att bara kopiera och lägga upp den. Och det märker man är väldigt uppskattat också. (Robin)

Hyperlänkar kan användas som ett direkt svar på en fråga, som ett förslag till en möjlig källa till efterfrågad information eller som en kompletterande resurs

som brukare kan utforska senare (Stommel, Paulus & Atkins 2017). Om brukaren exempelvis har frågor kring bostadsbidrag kan socialrådgivaren svara med att skicka en länk till försäkringskassans webbsida där brukaren kan läsa om bidraget, göra en beräkning och se hur en ansökan görs. I stället för att skriva ner det som kan gälla i brukarens fall hänvisar socialrådgivaren brukaren till en webbsida med hjälp av en hyperlänk.

Hyperlänkar kan användas när konkret information söks, men även när stöd och råd efterfrågas. Exemplet nedan är ett utdrag från en chattkonversation där brukaren skrev att hen ville kontakta socialtjänsten men var rädd och inte visste hur hen ska gå till väga. I chattkonversationen framgick att chattanvändaren var minderårig. Brukaren undrade vad som kunde hända i fall hen vågade söka hjälp med att flytta från föräldern som missbrukade alkohol. Hen uttryckte oro över hur kontakten med socialtjänsten kunde påverka relationen med föräldern. När chattkonversationen pågått i ungefär tio minuter, formulerade socialrådgivaren följande förslag:

- 17:57:02 Socialrådgivaren: Först vill jag rekommendera en webbsida till dig som har bra information för barn och ungdomar om socialtjänsten, hur kontakten med dem fungerar och annat viktigt
- 17:57:06 Socialrådgivaren: <https://kollpasoc.se/>
- 17:57:39 Socialrådgivaren: Sen skulle jag vilja tipsa dig om att du kan ta kontakt med lärare eller kurator eller annan vuxen som du känner dig trygg med
- 17:57:44 Socialrådgivaren: För att få hjälp med att ta kontakt med socialtjänsten

I chattutdraget skickar socialrådgivaren en länk till en webbsida med information om hur socialtjänsten fungerar i stället för att skriva ut förklaringar i själva chattkonversationen. Socialrådgivaren hänvisar nämligen brukaren till källan där informationen är speciellt anpassad för barn och unga, bland annat med hjälp av visuella medel (bilder och färgmarkeringar) som inte är tillgängliga i chattkonversationen. De lättbegripliga förklaringarna kan hjälpa till att minska oron hos brukaren inför kontakten med socialtjänsten. Vidare rekommenderar socialrådgivaren även att ta kontakt med en vuxen i brukarens närhet. Hyperlänken blir således en del av socialrådgivarens förslag på strategi för att hantera brukarens rädsla medan denne förbereder sig på att söka hjälp hos socialtjänsten.

## Diskussion

Tillgänglighet, anonymitet, asynkronitet, spårbarhet och hyperlänkar är de fördelar som socialarbetare ser med den textbaserade socialrådgivningen på nätet. Listan på fördelarna ska inte ses som uttömmande utan snarare som några exempel på de möjligheter som en textbaserad kontakt erbjuder. Tillgänglighet och anonymitet anses vara fördelaktiga för brukare som vill kontakta socialtjänsten snabbt, smidigt och konfidentiellt. Samtidigt framställs socialtjänsten som mer tillgänglig och hjälpsam genom de nätbaserade tjänsterna. Eftersom socialrådgivningstjänsterna inte syftar till myndighetsutövning blir de en möjlighet att uppvisa socialtjänstens omsorgsfulla sida och ett sätt att skapa en mer positiv bild av socialtjänsten (än till exempel den som visas i media). Asynkronitet blir en tillgång när socialarbetare behöver förbereda sitt svar genom att leta relevant information, ta fram efterfrågade uppgifter eller konsultera en kollega. Detta anses vara fördelaktigt då socialrådgivningstjänsterna kännetecknas av ett brett spektrum av inkomna frågor och socialrådgivare inte kan vara experter i alla frågor som ställs. Spårbarhet och hyperlänkar är i sin tur exempel på de kommunikativa möjligheter som textbaserade kontakter erbjuder till skillnad från muntliga samtal. Textinlägg är lätta att spara och i en chatt är det möjligt att skrolla tillbaka för att fräscha upp minnet av det som skrivits tidigare. Detta står i kontrast till telefonsamtal och fysiska möten där något liknande blir möjligt endast vid inspelning av samtalet. Dessutom erbjuder text möjligheten att använda hyperlänkar som blir ett enkelt sätt att ge information.

Socialtjänstens internetbaserade rådgivning syftar till att ge information om hur socialtjänsten fungerar, vilket stöd den kan erbjuda och hur socialtjänstlagen ska tolkas. De ovannämnda möjligheterna med kommunikation i text underlättar tydligtvis tillhandahållandet av information om socialtjänsten. I vissa fall kan socialrådgivare även ge stöd och råd till brukare som befinner sig i en krissituation och mår dåligt. Stödet som ges via en chatt eller ett frågeforum är dock begränsat till de skrivna orden. Detta väcker frågan om den textbaserade kontakten är lika lämplig för stödjande samtal – där bland annat emotionellt stöd ska ges – som för vägledande samtal där konkret information efterfrågas.

Tidigare forskning har visat, å ena sidan, att det kan vara mer utmanande att ge emotionellt stöd i text än i ett muntligt samtal (Murphy et al. 2009).

Detta bland annat eftersom rådgivarens svar som syftar till att visa empati kan missförstås när de uttrycks i text (Bambling et al. 2008). Å andra sidan, tack vare att anonymiteten upplevs som större i en textbaserad kontakt på nätet, blir det lättare för brukaren att känna sig trygg och att dela med sig av sina upplevelser, i synnerhet traumatiska och skambelagda erfarenheter (Fukink & Hermanns 2009; Joinson 2001). En rad empiriska studier har dessutom visat att chattkommunikation kan vara en effektiv kanal för krisstöd, rådgivning och psykoterapi (se till exempel Ersahin & Hanley 2017; Mazzer et al. 2021). Det går alltså inte att påstå att skriftlig kommunikation inte är lämpad för stödjande och rådgivande insatser även om de i vissa avseenden kan vara mer utmanande när de sker i text. Samtidigt visar det sig att socialtjänsten främst använder sina chattar och frågeforum för att ge information och i mindre utsträckning ge stöd och rådgivning. Detta är inte unikt för Sverige. Van de Luitgaarden och van der Tier (2018), som studerade socialarbetarens chattkonversationer med ungdomar i Nederländerna, upptäckte att socialarbetarna tenderade att agera som ”en psykosocial kundtjänst” genom att ge snabba råd eller hänvisa chattanvändarna till icke-digitala tjänster. Socialarbetarna avstod oftast från att genomföra djupare förändringsarbete inom själva chatten. Forskarna betonar emellertid att denna tendens berodde på socialarbetarnas förståelse av chattverksamhetens mål och möjligheter snarare än chattens faktiska begränsningar.

En central fråga som diskuteras i litteraturen är om digitala möten kommer att ersätta fysiska möten eller om de enbart förblir en alternativ kommunikationsmöjlighet (för en översikt av diskussionen se Scaramuzzino & Hjärpe 2021, s. 31). Tidigare forskning har visat att det vanligaste är att kombinera digital och traditionell kommunikation (Hansen, Lundberg & Syltevik 2018). De intervjuade socialarbetarna anser att internetbaserade former av social rådgivning är ett värdefullt komplement till den ordinarie socialtjänsten som dock inte förväntas ersätta andra – muntliga – socialrådgivningsformer, till exempel via telefon. I en av de studerade kommunerna kompletterades exempelvis nyligen socialtjänstens chatt och frågeforum med en telefonlinje, där socialrådgivare svarar på frågor och brukare har möjlighet att förbli anonyma. Några socialrådgivare har också påpekat att det i vissa fall kan vara svårt att bedöma situationen och ge vägledning när kontakten enbart sker i text. Därför kan brukare ibland uppmanas att återkomma via telefon i stället för chatt. Att ha ett utbud av olika former av socialrådgivning – både muntliga

och skriftliga – anses alltså vara optimalt. Brukare kan i så fall välja den form som de känner sig bekväma med och vid behov kan olika kommunikationsformer kombineras.

## Referenser

- Andersson, K. & Osvaldsson, K. (2012) *Utvärdering av BRIS. Internetbaserade stödkontakter*. Forskningsrapport 2012:7. Linköping: Linköpings universitet.
- Bambling, M., King, R., Wendy R. & Wegner, K. (2008) Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. *Counselling and Psychotherapy Research*, 8(2): 110–116.
- Dresner, E. & Barak, S. (2006) Conversational multitasking in interactive written discourse as a communication competence. *Communication Reports*, 19(1): 70–78.
- Ersahin Z. & Hanley T. (2017) Using text-based synchronous chat to offer therapeutic support to students: a systematic review of the research literature. *Health Education Journal*, 76(5): 531–543.
- Fang, L., Tarshis, S., McInroy, L. & Mishna, F. (2018) Undergraduate student experiences with text-based online counseling. *British Journal of Social Work*, 48: 1774–1790.
- Ferrara, K.W. (1994) *Therapeutic ways with words*. New York, NY: Oxford University Press.
- Fukkink, R. & Hermanns, J. (2009) Counseling children at a helpline: chatting or calling? *Journal of Community Psychology*, 37(8): 939–948.
- Hansen, H.-T., Lundberg, K. & Syltevik, L.J. (2018) Digitalisation, street-level bureaucracy and welfare users' experiences. *Social Policy & Administration*, 52(1): 67–90.
- Hutchby, I. (2001) *Conversation and technology: from the telephone to the internet*. Cambridge, England: Polity Press.
- Ingloff, R. & Lautrup, L. (2016) Socialtjänsten på nätet – att tänka nytt och våga göra annorlunda. I: K. Daneback & E. Sorbring (red.) *Socialt arbete och internet – att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Stockholm: Liber.
- Johansson, S., Gulliksen, J. & Gustavsson, C. (2021) Disability digital divide: the use of the internet, smartphones, computers and tablets among people with disabilities in Sweden. *Universal Access in the Information Society*, 20: 105–120.
- Joinson, A.N. (2001) Self-disclosure in computer-mediated communication: The role of self-awareness and visual anonymity. *European Journal of Social Psychology*, 31: 177–192.
- Legros, B. & Jouini, O. (2019) On the scheduling of operations in a chat contact center. *European Journal of Operational Research*, 274(1): 303–316.

- Liebert, T., Archer, J. & Munson, J. (2006) An exploratory study of client perceptions of internet counselling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counselling*, 28: 96–84.
- Löfberg, C. & Aspán, M. (2013) *Känsliga frågor - Om stöd till unga via nätet*. Stockholm: Liber.
- Mackrill, T. & Kirkegaard Ørnbøll, J. (2019) The MySocialworker app system: A pilot interview study. *European Journal of Social Work*, 22(1): 134–144.
- Mazzer K., O'Riordan M., Woodward A. & Rickwood D. (2021) A systematic review of user expectations and outcomes of crisis support services. *Crisis: The Journal of Crisis Intervention and Suicide Prevention*, 42(6): 465–473.
- McKenna, K.Y.A. & Bargh, J.A. (2000) Plan 9 from cyberspace: The implications of the internet for personality and social psychology. *Personality and Social Psychology Review*, 4(1): 57–75.
- Menon, G.M. & Miller-Cribbs, J. (2002) Online social work practice: Issues and guidelines for the profession. *Advances in Social Work*, 3(2): 104–116.
- Miller, W.R & Rollnick, S. (2013) *Motiverande samtal: Att hjälpa människor till förändring*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Murphy, L., Parnass, P., Mitchell, D.L., Hallett, R., Cayley, P. & Seagram, S. (2009) Client satisfaction and outcome comparisons of online and face-to-face counselling methods. *British Journal of Social Work*, 39: 627–640.
- Osvaldsson Cromdal, K. (2018) *Socialrådgivning på nätet: Rapport om FoU-projekt med stöd av lokala utvecklingsmedel*. Stockholm: Socialförvaltningen.
- Ramirez, A. & Burgoon, J.K. (2004) The effects of interactivity on initial interactions: The influence of information valence and modality and information richness on computer-mediated interaction. *Communication Monographs*, 71(4): 422–447.
- Raven, M.C., Kaplan, L.M., Rosenberg, M., Tieu, L., Guzman, D. & Kushel, M. (2018) Mobile phone, computer, and Internet use among older homeless adults: Results from the HOPE HOME cohort study. *JMIR mHealth and uHealth*, 6(12): 1–15.
- Scaramuzzino, G. & Hjärpe, T. (2021) *E-socialt arbete inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. En systematisk litteraturöversikt*. Stockholm: Forte. Hämtat från: <https://forte.se/publikation/e-socialt-arbete-inom-socialtjanstens-individ-och-familjeomsorg-en-systematisk-litteraturöversikt/>
- Sjöberg, J. (2010) *Chatt som umgängesform. Unga skapar nätgemenskap*. Stockholm: Institutionen för barn- och ungdomsvetenskap, Stockholms universitet.
- Stommel, W., Paulus, T.M. & Atkins D.P. (2017) “Here’s the link”: Hyperlinking in service-focused chat interaction. *Journal of Pragmatics*, 115: 56–67.
- Ten Have, P. (1999) Structuring writing for reading: Hypertext and the reading body. *Human Studies*, 22: 273–298.
- Thell, N. & Laurup, L. (2022) Att mötas i den skrivande stunden – om stödjande samtal via chatt. I: Hilde M. (red.) *Professionella möten och samtal i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

- Van de Luitgaarden G. & van der Tier M. (2018) Establishing working relationships in online social work. *Journal of Social Work*, 18(3): 307–325.
- Walther, J.B., Loh, T. & Granka, L. (2005) Let me count the ways: The interchange of verbal and nonverbal cues in computer-mediated and face-to-face affinity. *Journal of Language and Social Psychology*, 24(1): 36–65.
- Westling, C. (2013) Nacka startar social rådgivning på nätet. *NVP.se* (Nacka Värmdö posten) från 19 april 2013:  
<https://www.nvp.se/Arkiv/Artiklar/2013/04/Nacka-startar-social-radgivning-pa-natet/>