



Texten ingår i:

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

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

Sid. 277-294

DOI: <https://doi.org/10.37852/oblu.180.c475>

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 13 sid. 277-294

ISBN: 978-91-7895-545-9

© Författarna och Socialhögskolan, 2022

Redaktörer: Anna Angelin & Torbjörn Hjort

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

13. Superintelligent socialtjänst?

GABRIELLA SCARAMUZZINO

Det har beskrivits hur vi lever i den ”Artificiella Intelligensens tid”. Diskussionen om vilka konsekvenser som användningen av Artificiell Intelligens (AI) får för mänskligheten har även lyfts fram som ”vår tids viktigaste samtal” (Tegmark 2017, s. 29). Vissa menar att utvecklingen av AI under senare år har gjort så stora framsteg att dess potentiella innebörder för samhället kan jämföras med övergången från häst till bil (E-hälsomyndigheten 2020). AI är utbredd och finns numera nästan överallt i våra vardagliga liv. För att nämna några exempel, så används det i sociala medier och vid film-, musik- eller streamingtjänster för att skraddarsy olika individers flöde, för att beskriva trafikläget på vägen till arbetet eller när man Googlar för att få mer individanpassade sökresultat. AI används även som beslutsstöd vid bedömning av röntgenbilder vid olika typer av benfrakturer och i utvecklandet av självkörande fordon. Det här kapitlet diskuterar användning av AI i socialtjänsten och vad den ökade användningen av AI kan få för konsekvenser för socio-nomprofessionen, arbetssätt, vilka kompetenser som efterfrågas och vad det innebär för brukare. Med andra ord; hur kommer framtidens sociala arbete att se ut?

Först beskrivs kortfattat att det finns en politisk målsättning att öka användningen av AI inom offentlig sektor och vad AI är. Därefter diskuteras två olika exempel där AI används i socialt arbete: 1) algoritmisk profilering och program som förutser risker för vanvård och våld som används inom den sociala barnvården, 2) chattbotar som simulerar mänskliga samtal och som i huvudsak används för att främja psykisk hälsa. Slutligen lyfts frågor kring vad som händer med professionen, arbetssätt och kompetens och hur användandet av AI i socialtjänsten även är en del av implementeringen av en digitaliseringspolitik.

Politisk målsättning att använda AI inom offentlig sektor och socialtjänsten

Den svenska regeringen har utarbetat en digitaliseringsstrategi och en nationell inriktning för artificiell intelligens med målsättningen att: "... Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter" och i synnerhet att använda sig av AI (Regeringskansliet 2018, s. 4). En utmaning som beskrivs är att AI kommer att förändra arbetsmarknaden och arbetslivet och rita om kartan vad gäller efterfrågan av både yrken och kompetenser. Arbetsuppgifter och yrken kommer att försvinna, samtidigt som nya arbetsuppgifter och yrken kommer att växa fram i kölvattnet av AI. Ett område som beskrivs som särskilt viktigt att använda AI inom är *offentlig sektor*, där regeringen hävdar att AI har:

... stora möjligheter att bidra till en mer effektiv och relevant offentlig sektor. Därför är det regeringens målsättning att Sverige ska vara ledande i att ta tillvara möjligheterna som användning av AI kan ge, med syftet att stärka både den svenska välfärden och den svenska konkurrenskraften. (Regeringskansliet 2018, s. 5)

Det finns alltså en stark och uttalad politisk vilja att den svenska socialtjänsten ska bli mer digitaliserad, använda AI, erbjuda fler digitala tjänster och förändra sina arbetssätt. I andra offentliga dokument och på myndigheters och kommuners webbsidor står det ofta att vi tillsammans ska skapa en "smartare välfärd" eller en "smart förvaltning" genom att använda "smart teknik". Sveriges Kommuner och Regioner (2021) har till exempel drivit ett projekt som heter "LEDA för smartare välfärd", som syftar till att hjälpa kommuner i *hur* de kan åstadkomma förändring, genom att bland annat lyfta fram vad som hämmar respektive möjliggör implementering av nya digitala verktyg. Det beskrivs dock sällan mer ingående vad som avses med smart, men detta ord är vanligt i samband med teknik, inte minst "smarta telefoner". Ordet *smart* kan dock ha olika innebörder i olika sammanhang. Ökad effektivitet, högre kvalité, större delaktighet, förenkling och innovation är målsättningar som många gånger nämns tillsammans med ordet *smart* när det kommer till välfärd.

Den offentliga sektorn beskrivs också ha ”en närmast unik mängd data av hög kvalitet”, som AI kan tränas med (Regeringskansliet 2018, s. 8; se även E-hälsomyndigheten 2020). Det betonas dock att det är viktigt med så kallad ”hållbar AI” som är etisk, säker, pålitlig och transparent, men också vikten av att även icke-tekniska utbildningar, som till exempel socionomprogrammen, börjar forska om och lära ut AI för att på sikt kunna skapa en bred och ansvarsfull tillämpning av den (Regeringskansliet 2018). Det talas också om ”tillförlitlig AI” (E-hälsomyndigheten 2020, s. 6). Myndigheten för digital förvaltning (2020) har gjort en beräkning som visar att det på sikt finns stora ekonomiska vinster med att införa AI och att det kan lösa problem, exempelvis den brist på arbetskraft som beräknas finnas bland annat på grund av en åldrande befolkning. Myndigheten bedömer emellertid att det behövs bättre förutsättningar för att kunna få ändamålsenlig användning av AI i stor skala i offentlig förvaltning.

I Sverige är användningen av AI i socialtjänsten fortfarande i sin linda. AI används främst i olika pilotprojekt och testbäddar. Inom den kommunala missbruksvården används AI numera i nykterhetstest på distans och i olika hälso-appar (E-hälsomyndigheten 2020). I socialt arbete i Sverige har det varit starkt fokus på automatisering av ärendehantering inom försörjningsstöd både i den mediala debatten och i forskningen (se t.ex. Scaramuzzino 2019; Svensson 2019; Ranerup & Zinner Henriksen 2019). Även om AI inte används, har vissa kommuner haft som ambition att i ett senare skede koppla på AI (Scaramuzzino 2019). Automatiserat beslutsfattande genom algoritmer och AI beskrivs många gånger som framtiden. Men vad är egentligen AI, och på vilka sätt kan AI vara användbart i socialtjänstens framtida arbete? På vilka sätt kommer en ökad användning av AI i socialtjänsten att kunna förbättra servicen och hjälpen till olika brukargrupper och individer? Finns det några risker, och i så fall vilka? AI väcker många frågor som det här kapitlet kommer att söka svar på.

Vad är AI?

Det är inte lätt att på ett enkelt sätt beskriva vad AI är. Ofta omtalas det som en teknik, men enligt litteraturen består AI egentligen av en rad olika tekniker, och det är omdiskuterat vilka tekniker som ska inkluderas i begreppet. E-hälsomyndigheten skiljer till exempel mellan så kallad äkta AI med ”autonoma och adaptiva system som utgår från lärande algoritmer för att komma fram till ett resultat” och ”statiska regler eller algoritmer för hantering av data, vilka är formulerade enbart av programmerare” (E-hälsomyndigheten 2020, s. 6). Ibland görs även ett felaktigt likhetstecken mellan automatisering och AI, men vad som utmärker just AI är dess förmåga att kunna uppfatta, förstå, reagera, lära sig och bli smartare över tid (jfr Regeringskansliet 2018). Vid maskininlärning är så kallad Big Data central, eftersom algoritmerna behöver tränas på stora mängder data. Myndigheten för digital förvaltning utgår från EU-kommissionens definition och beskriver AI på följande sätt:

Artificiell intelligens avser system som uppvisar intelligent beteende genom att analysera sin miljö och vidta åtgärder – med viss grad av självständighet – för att uppnå särskilda mål. AI-baserade system kan vara helt programvarubaserade och fungera i den virtuella världen (t.ex. röstassistenter, bildanalysprogram, sökmotorer, tal- och ansiktsigenkänningsystem), eller inbäddas i hårdvaruenheter (t.ex. avancerade robotar, självkörande bilar, drönare eller applikationer för sakernas internet). (Myndigheten för digital förvaltning, 2020, s. 6)

I denna definition ingår olika typer av avancerade dataanalyser, som ibland används inom den sociala barnavården. Vad som utmärker AI är således dess intelligens. Det talas ibland också om att en viss typ av AI har potentialen att utveckla en så kallad superintelligens. Detta är inte minst scenarion som har lyfts fram i populärkulturen, främst inom science fiction, med dystopiska berättelser om hur AI till slut tar över och utplånar hela mänskligheten. I komedin *Free Guy*, som handlar om ett dataspel, utvecklar en av spelkaraktärerna, en AI-bot, en egen vilja och ett självmedvetande. Komedin handlar om meningen med livet och skillnaden mellan människa och AI-bot när tekniken blir allt mer avancerad och utom programmerarnas kontroll. Om AI-botar utvecklar en självmedvetenhet, ska de då räknas som en egen livsform och få rättigheter och vad händer om de blir mer intelligenta än vad männi-

skor är? Kan en AI-bot och en människa utveckla känslor för varandra och till och med ha en kärleksrelation? Denna typ av existentiella frågor diskuteras även av ledande AI-forskare (se till exempel Tegmark, 2017; Bostrom 2020). Synen på vad AI kommer innebära för våra liv är delad, och är ett forskningsområde som kantas av både skepticism och optimism. Superintelligens är ofta något som fortfarande förknippas med framtiden. Frågan är vad användningen av AI kommer att få för betydelse för socialt arbete. Kanske kommer vi en dag istället för att prata om en ”smart socialtjänst” börja tala om en ”supersmart socialtjänst”.

AI inom den sociala barnvården

I den internationella forskningen (se Scaramuzzino & Hjärpe 2021 för en systematisk litteraturoversikt) diskuteras hur det blir allt vanligare i socialt arbete med program eller verktyg (så kallade predictive analytic tools) som tränas på stora mängder data, för att sedan med hjälp av algoritmer, förutse olika risker och föreslå olika typer av stöd och behandling (se till exempel Gillingham 2016; Glaberson 2019; Church & Fairchild 2017). Studier visar hur dessa typer av program, som baseras på maskininlärning, används inom den sociala barnvården för att förebygga olika typer av vanvård och våld. Philip Gillingham (2016) beskriver till exempel hur det har utvecklats program i Nya Zeeland som kan beräkna vilka barn som löper störst risk att bli utsatta för miss-handel, och detta är en del i att försöka reformera den sociala barnvården. Ett annat exempel återfinns i USA, där AI används för att kunna förebygga dödligt våld mot spädbarn (Lanier et al. 2020). Dessa, och liknande typer av prediktiva verktyg och AI-profilering, har lett till omfattande debatt kring etik i användningen av den här typen av teknik. Följande aspekter har särskilt diskuterats i den internationella forskningen om AI inom den sociala barnvården: 1) transparens och rättssäkerhet, 2) data bias, 3) ansvar, objektivitet och tillit, samt 4) ökad styrning och kontroll av fattiga.

Transparens och rättssäkerhet

Den främsta kritiken som har riktats mot AI är att det tenderar att saknas *transparens* kring hur algoritmen är programmerad och vilka variabler den agerar utifrån. Algoritmen har därför liknats vid en ”svart låda”, det vill säga en slags hemlig färdskrivare (Gillingham 2016). Det har diskuterats att vissa företag som utvecklar de här programmen inte vill avslöja hur algoritmen är programmerad eftersom att det då finns risk för att andra företag replikerar produkten och på så sätt äventyrar deras potentiella intäkter. Algoritmer kan fungera olika, men då maskininlärning används är det inte säkert att utvecklaren kan redogöra för de beslut som algoritmen tar om den inte är specifikt programmerad att redogöra för detta från början. Enligt Church och Fairchild (2017) borde det alltid krävas att det finns en transparens kring hur algoritmerna är programmerade om de ska användas inom den sociala barnavården. Det är nämligen viktigt att de beslut som fattas är rättssäkra och att kunna garantera rättssäkerhet (se även Lanier et al. 2020). Stefan Larsson och Fredrik Heintz (2020) som har skrivit om transparens och AI generellt, menar att det är viktigt att skilja mellan AI-transparens (generellt) och algoritmisk-transparens (mer specifikt). En central fråga som sällan lyfts fram tillräckligt i dessa diskussioner är för vem eller vilka dessa ska vara transparenta. Vem eller vilka behöver eller har rätt till denna insyn?

Data bias

Problem uppstår ofta i mötet mellan algoritmen och data (Larsson & Heintz 2020). Det har därför även riktats kritik mot att det kan finns en *data bias* om den data som används för att träna algoritmen baseras på redan tagna beslut av socialarbetare (Gillingham 2016). Med *data bias* menas att den data som används inte är neutral utan snarare partisk och snedvriden, vilket gör att den kan missgynna olika grupper eller personer. Även om socialarbetare kanske inte reflekterar över detta i stunden är de producenter av data. Varje beslut de tar bidrar till att skapa potentiell Big Data som behövs för att träna algoritmer (jfr E-hälsomyndigheten 2020). Forskning visar dock att socialarbetare har olika definitioner och gör olika tolkningar av till exempel vad vanvård innebär, vilket resulterar i att beslutsfattandet inte är konsekvent. Forskning visar också att enskilda socialarbetare ibland gör olika bedömningar beroende

på brukarnas kön, etnicitet och socio-ekonomiska bakgrund (Gillingham 2016). Att det finns risk för bias både vad gäller genusbias och etnicitet är något som har diskuterats mycket, eftersom det inte är ovanligt att till exempel killar och tjejer får olika typer av behandling baserat på deras kön, även om det inte alltid finns evidens som stödjer behovet av olika typer av behandling. Föreställningar om kön finns och reproduceras ständigt i samhället, även inom den sociala barnvården. Ibland reproduceras föreställningar utan att socialarbetare är medvetna om det, vilket kan bidra till att upprätthålla ojämställdhet eller ojämlikhet (jfr Mattsson 2021 om intersektionalitet i socialt arbete). En annan sak som har förts fram är att socialarbetare ofta inte har möjlighet att välja den behandling som de, enligt deras professionella bedömning, anser har störst möjlighet att få goda effekter för brukaren. Många gånger måste socialarbetare ta hänsyn till vilka behandlingar som finns tillgängliga, inom ramen för ett visst geografiskt område och inom ramen för en viss budget. Om detta är fallet, tränas algoritmen inte att avgöra sannolikheten för de bästa behandlingarna, utan bara inom ramen för de behandlingar som finns tillgängliga utifrån tidigare beslut.

Diskussionen om risker för olika typer av data bias, som leder till olika typer av diskriminering, är dock inte specifik för den sociala barnvården. Liknande prediktiva verktyg och AI-profilering, som används i arbetsmarknadsinsatser för att identifiera personer som löper stor risk att hamna i långtidsarbetslöshet, har visat sig skapa statistisk diskriminering. Personer med utländsk bakgrund har visat sig ha större sannolikhet att klassificeras som högrisk för detta på grund av just olika typer av data bias. En fråga som blir central är därför att undersöka hur precisa bedömningar som AI kan göra och huruvida eventuella fel kan rättas till på andra sätt eller inte (Desiere & Struyven 2021).

Om den information som används för att utveckla och förbättra algoritmen är bristfällig, och innehåller olika typer av bias, kommer dessa brister att byggas in i algoritmen och institutionalisera dem. Det finns därför en överhängande risk att den här typen av program bidrar till olika typer av diskriminering och att upprätthålla sociala orättvisor, även om den ursprungliga intentionen med att utveckla och använda dessa nya program eller verktyg var god (Gillingham, 2016). Hela idén med att införa AI inom den sociala barnvården är att den ska kunna bidra till snabbare, mer jämlika och välgrundade beslut. De är menade att förebygga risker. Diskussionen om AI och

potentiell data bias bidrar till att synliggöra hur beslut tas idag. Det är intressant att reflektera kring om det är rimligt att det är olika ”regler” för en socialarbetare och en algoritm och att det ställs högre ”krav” på en algoritm än på en socialarbetare. Men det är kanske just det som är hela poängen med AI – att ta besluten till en ny nivå?

Ansvar, objektivitet och tillit

En skillnad som särskilt har lyfts fram mellan en socialarbetare och en algoritm som tar beslut är att socialarbetare kan hållas ansvariga för sina beslut, men vem ska hållas *ansvarig* för besluten om det är en algoritm som har tagit dem (Glaberson 2019; Valentine 2019)? En algoritm kan inte hållas ansvarig om något beslut blir fel (Lanier et al. 2020). Det är dock viktigt att påpeka att det inte alltid är så att algoritmen automatiskt fattar ett beslut. Många gånger tillhandahåller AI istället ett beslutsstöd för att exempelvis socialarbetare ska kunna ta snabbare och mer informerade beslut. I de fall där algoritmen ansvarar för hela beslutsprocessen har det förts fram att det finns en risk för att algoritmer uppfattas som mer *neutrala* och *objektiva* än socialarbetare, trots att algoritmer är programmerade av människor och ibland även bygger på information från människors tidigare beslut (Gillingham 2016; Valentine 2019). Andra forskare menar att om algoritmerna är programmerade och testade på ett bra sätt har de potentialen att hjälpa professionella att ta mer objektiva, exakta och snabbare beslut, vilket framstår som hela poängen. Detta beror bland annat på att algoritmer kan processa mycket större mängder data och processa denna data mycket snabbare än människor (Church & Fairchild 2017). Ett annat problem som belyses i litteraturen kallas för den-svartasvanen-problemet och handlar om hur lätt det egentligen är att förutse olika typer misshandel eller om misshandel också kan ske slumpmässigt och oväntat. Det krävs stor kunskap om kausala mekanismer, och inte enbart konstaterade samband, för att algoritmerna ska kunna bli träffsäkra (Lanier et al. 2020). Att identifiera kausala mekanismer är dock mycket komplext när det gäller samhällsvetenskap och i synnerhet den här typen av problem som AI:n har som uppgift att förutse.

Det har också diskuterats vad som händer med medborgares tillit till myndigheter när AI börjar användas i större utsträckning. Kommer det att bidra till ett lägre eller större förtroende? Detta är en fråga som i synnerhet har förts

fram i samband med den ökade användningen av AI inom den sociala barnvården, men även i användandet av AI i stort. Det talas om vikten av att utveckla och använda sig av ”pålitlig AI” (Larsson & Heintz 2020). E-hälsomyndigheten (2020) tar till exempel upp att Big Data ofta innehåller mängder av personuppgifter som dessutom är känsliga uppgifter. Om dessa personuppgifter inte hanteras på ett korrekt sätt riskerar tilliten till AI att skadas, och i förlängningen även myndigheten som använder sig av AI:n. Inom EU finns dessutom GDPR-lagstiftningen (General Data Protection Regulation), som är till för att skydda människors personuppgifter och integritet, vilken sätter gränser för hur Big Data och AI kan användas.

Ökad styrning och kontroll av fattiga

I den internationella forskningen används begreppet ”governance by algorithms” för att kunna analysera hur algoritmer används på olika sätt för styrning och kontroll. Även begreppet ”governmentality of algorithms”, som bygger på Michel Foucaults teorier om makt, används för att synliggöra hur algoritmer används av stora företag och av myndigheter och hur algoritmerna förändrar sociala strukturer och personliga beteenden. Det är alltså inte en fråga om huruvida algoritmerna kan agera inom de regler som finns, utan hur de förändrar spelreglerna genom att själv sätta dem (Burk, 2021 s. 1152). I den internationella forskningen har flera röster höjts som varnar för hur denna typ av övervakning, algoritmisk profilering och automatiserat beslutsfattande med hjälp av AI kan få förödande konsekvenser för vissa redan marginaliserade grupper och individer i samhället. Virginia Eubanks (2017) beskriver till exempel i sin uppmärksammade bok *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor* hur det har skapats ett ”digitalt fattighus” i USA som automatiserar ojämlikhet och som i synnerhet straffar fattiga. Boken fokuserar på socialförsäkringssystemet och mest kritik riktas mot en algoritm som rankar människor för att kunna räkna ut vilka hemlösa som ska få tillgång till bostad och vilka som ska få avslag. Författaren menar att AI används allt oftare för att avgöra vilka familjer och individer som ska få resurser och vilka som ska få avslag. Valentine (2019) framför liknande kritik, och beskriver hur algoritmerna används som ett instrument för social kontroll i syfte att begränsa och straffa marginaliserade grupper. Författaren menar att de här grupperna på detta sätt inte enbart blir straffade utifrån

rådande lagstiftning och riktlinjer, utan även genom algoritmer. Vidare sägs att “these systems dehumanize the people they target and impoverish standards of due process and justice (Valentine 2019, s. 366). Det är följaktligen inte enbart AI:n som inte är mänsklig, enligt forskaren, utan AI:n omänskliggör människor. Det finns således potentiellt flera etiska problem förknippade med att använda AI inom den sociala barnvården. Det är därför omdiskuterat vilken roll AI ska spela, och vad algoritmer är mest lämpade att användas till. Vissa menar att det inte är algoritmerna i sig som är problemet, utan hur de används (se exempelvis Lanier et al. 2020). Det är därför viktigt att reflektera över vilka uppgifter inom den svenska sociala barnvården som AI och annan teknik kan vara behjälplig i.

Chattbotar

I socialt arbete har det varit mycket fokus på automatiserat beslutsfattande, AI-profilering och prediktiv analys inom den sociala barnvården, men AI kan även användas i chattbotar för att simulera mänskliga samtal. I det föregående kapitlet beskriver Nataliya Thell hur socialarbetare på socialtjänsten erbjuder rådgivning i text, men den här typen av tjänst kan även utföras av en robot. En chattbot är en robot eller mjukvara som automatiskt kommunicerar, besvarar frågor och ger information. Vissa kommunicerar genom text, medan andra även pratar genom röst (Gamble, 2020). Alla chattbotar är inte likadana. Vissa är mer avancerade och kan tolka text och även ställa egna frågor. Chattboten svarar i snabb takt och är ofta tillgänglig dygnet runt, alla dagar i veckan. Många företag använder chattbotar inom deras kundtjänst och flera menar att dessa kommer att stå för den huvudsakliga kundkontakten framöver (Schanke, Burch & Ray 2021). I vissa fall kan chattboten svara för hela konversationen, men boten kan också välja att skicka vidare ärendet till en handläggare om den inte själv lyckas besvara till exempel en fråga som kunden ställer. Chattbotar har sina begränsningar och det förs ofta fram att botar har svårt att tolka sammanhanget, vilket gör att svaren ibland kan bli oprecisa eller direkt felaktiga. I och med att maskininlärning används lär sig chattbotar av tidigare konversationer och blir bättre på att ge precisa svar ju fler chattar den har. Risker för data bias som leder till diskriminering har dock diskuterats även i förhållande till användningen av chattbotar. Microsoft lan-

serade till exempel Tay, en AI chattbot som skulle interagera på Twitter för att kunna utveckla samma språk som en 19-årig amerikansk flicka. Dagen efter att Tay lanserades fick den stängas av, då boten agerade som ett rasistiskt troll på sociala medier – det var detta språk som blivit mest närvarande i den data som boten tränats på (E-hälsomyndigheten 2020).

Vid en genomgång av litteraturen på området och av kommuners webbsidor verkar chattbotar inte testas och användas i den svenska socialtjänsten i någon större utsträckning. De har däremot börjat användas inom hälso- och sjukvården, om än fortfarande i liten skala. I och med att personer ofta vänder sig till hälso- och sjukvården och socialt arbete med känsliga frågor, gör detta att användningen av chattbotar i denna kontext är mer omdiskuterad och kritiserad än inom kundservice på privata företag. Inom den svenska hälso- och sjukvården pågår några pilotprojekt, exempelvis *ChatPal*, som beskrivs som ”en digital samtalsvän för unga med psykisk ohälsa”. Projektet motiveras med att den psykiska ohälsan bland unga ökar samtidigt som resurserna inte räcker till. De vill därför undersöka om AI kan vara behjälplig med att både avlasta vårdpersonal och ge fler unga hjälpsökande stöd. De betonar att *ChatPal* inte är någon behandling, utan ett sätt att utöka det befintliga stödet till unga. I likhet med vad som sägs om socialrådgivning i text i föregående kapitel, av Nataliya Thell, förväntas *ChatPal* bidra till ökad tillgänglighet, och detta diskuteras även i ljuset av ett jämlikhetsperspektiv och då utifrån att personer som bor i glesbygden har rätt till samma vård som de som bor i större städer. Det finns även önskemål om att chattboten ska kunna minoritetsspråk och språk som är vanliga bland nyanlända ungdomar för att kunna nå ut till och kunna hjälpa fler (Norrbotten 2021). Just benämningen ”digital samtalsvän” är intressant då det betonas att den är digital, men vad betyder vän i detta sammanhang (se till exempel Hilde 2017 om den moderna vänskapen)? Den här typen av AI används även allt mer i andra länder. I Helsingfors används exempelvis en chattbott som ger råd i olika hälsorelaterade frågor, men också i frågor som berör till exempel missbruk och socialtjänst (Helsingfors stad 2021).

Chattbotar används även för mer terapeutiska samtal. I en tidningsartikel beskrivs till exempel en amerikansk chattbot som heter Tess och används inom hälso- och sjukvården: ”Den amerikanska roboten Tess ger psykologisk hjälp åt patienter. Hon glömmer inget, har aldrig en dålig dag och tar inte betalt per timme” (Ny teknik 2021). Här beskrivs Tess ha bättre egenskaper

än faktiska människor. Det har förts olika diskussioner om hur användandet av AI påverkar relationen och alliansen mellan behandlare (i detta fall AI-chattbot) och den hjälpsökande. Relationen eller alliansen mellan socialarbetare och klient beskrivs ofta som grundläggande för att kunna skapa en positiv förändring och för att en behandling ska lyckas (Nordesjö, Ulmestig & Scaramuzzino 2021; Scaramuzzino & Hjärpe 2021; Pink, Ferguson & Kelly 2021). Är det möjligt att skapa en relation och allians med en chattbot – behövs det ens?

En studie (Gamble 2020) lyfter fram AI-chattbotar som kallas för *Mhapps* och används i appar för att främja psykisk hälsa. Chattbotarna är programmerade för att kunna olika terapeutiska tekniker och därigenom hjälpa personer som lider av depression eller ångest. Vilka tekniker som används i samtalet anpassas efter den hjälpsökandes behov. Chattbotarna påminner också om att till exempel logga in för ett samtal (se även Ahmed et al. 2021 för en litteraturoversikt). Det betonas dock i Gambles (2020) studie att denna typ av chattbotar inte kan ersätta en riktig terapeut eller socialarbetare. De kan till exempel inte skriva ut recept vid behov av medicinering och det är fortfarande oklart hur effektiva de tekniker som chattbotarna väljer och använder är. De flesta chattbotar är programmerade för att kunna kognitiv beteendeterapi (KBT), en samtalsmetod som har visat goda resultat både vid ångest och posttraumatisk stress (PTSD), men det krävs mer forskning om huruvida utfallet av AI:s användning av till exempel KBT blir densamma (Gamble 2020). Även självhjälp med hjälp av Mindfulness förekommer i vissa likartade appar (Ahmed et al. 2021). Precis som vid prediktiva analyser och verktyg inom den sociala barnvården efterlyses transparens inom detta område, så att någon ska kunna hållas ansvarig om något går fel och för att skydda den personliga integriteten. Ett centralt inslag i pågående diskussion handlar om behovet av att utarbeta en gemensam standard för att kunna säkerställa kvalitén i de terapeutiska samtalen, då det kommer allt fler liknande appar och AI-chattbotar på marknaden. Det finns annars en risk att tilliten minskar till den hjälp som finns att tillgå vid psykisk ohälsa (Gamble 2020), vilket kan få förödande konsekvenser, inte minst för de personer som behöver hjälpen som mest.

Vad händer med professionen, arbetssätt och kompetens?

Användningen av AI påverkar inte enbart service, behandling och brukare, utan kan potentiellt påverka socionomprofessionen, arbetssätt och vilka kompetenser som efterfrågas på arbetsmarknaden (Scaramuzzino 2019). Det finns mycket litteratur som diskuterar vilka konsekvenser den ökade användningen av AI potentiellt kan ha för arbetslivet. Det är främst inom industrin som arbetsuppgifter har automatiserats och tjänster bortrationaliserats, men sedan ett par år tillbaka sker en liknande utveckling inom tjänstesektorn. Detta väcker frågor om hur framtidens socialtjänst och det sociala arbetet kommer att se ut och om AI potentiellt kommer leda till att tjänster och arbetsuppgifter bortrationaliseras, och i så fall i vilken omfattning och vilken typ av uppgifter. Ofta beskrivs AI som ett sätt att effektivisera välfärden. Det beskrivs också som något som kan avlasta välfärdsprofessionella, vars arbete ofta kantas av alldeles för hög arbetsbelastning. Ett scenario som förs fram som önskvärt är att AI kommer att kunna frigöra tid så att socialarbetare kan spendera mer tid med sina brukare och mindre tid på administration och dokumentation (jfr Scaramuzzino 2019 om socialarbetares åsikter om automatisering; Scaramuzzino & Martinell Barfoed 2021 om teknostress).

Vid en genomgång av hur AI-verktyg beskrivs på myndigheters webbsidor och i tidningsartiklar blir det tydligt att de ofta mänskliggörs genom att få ett namn, en personlighet och gärna beskrivs som en i teamet. *ChatPal*, som tidigare diskuterades, beskrivs till exempel som en ”Artificiell kollega” (se även Svensson 2019 om den digitala kollegan vid handläggningen av försörjningsstöd). I en artikel står det: ”Det handlar inte heller om att ersätta människor med en maskin utan att erbjuda en artificiell kollega som kan komma att förändra personalens arbetsbelastning och förhoppningsvis ge mer utrymme för det mänskliga mötet” (Norrbotten 2021). Detta citat sammanfattar väl hur dessa olika AI-verktyg beskrivs och omtalas. I Södertälje kommun används istället en chattbot som heter Kim. De skriver på sin webbsida: ”Vi är glada att ha vår nya digitala medarbetare, Kim på plats i kommunen”. Kim beskrivs som en dialogrobot som arbetar på www.sodertalje.se och svarar på medborgarnas frågor dygnet runt. I första hand kommer denna chattbot att svara på frågor som berör kultur- och fritidskontoret, men målsättningen är att den även ska kunna besvara frågor inom alla kommunens verksamheter och kom-

municera med medborgarna på olika språk. Det framställs också en skämtsam intervju med Kim, där en kommunikatör ställer frågorna och följande sägs: ”Hur har de första dagarna på jobbet varit? – Det känns bra, men det är långa dagar. Jag arbetar dygnet runt för att svara på medborgarnas frågor” (Södertälje 2021). Även här blir chattboten mänskliggjord och det kan vara intressant att reflektera över varför det är så viktigt att mänskliggöra robotar. Varför introduceras de som (digitala) kollegor?

Hela idén med att införa AI i offentlig förvaltning är just att börja arbeta på nya sätt och för att kunna göra det kommer nya kompetenser att krävas. Socialarbetare är vana vid att samarbeta med olika aktörer och professioner i sitt arbete, men det kommer kanske bli än viktigare att samarbeta med nya aktörer och professioner, inte minst med teknikbakgrund. För att kunna samverka kommer det att behövas mer avancerad kunskap om teknik som AI. Det är också viktigt att hitta ett gemensamt språk så att man inte pratar förbi varandra och är överens om vad som är den gemensamma målsättningen för att användningen av AI ska bli ändamålsenlig (se även Scaramuzzino & Hjärpe 2021).

Diskussion

Hur kommer framtidens sociala arbete att se ut? Är AI ”framtiden”? Det är mycket fokus på AI i den offentliga debatten. Det verkar dock finnas ett stort glapp mellan talet om AI och hur det ser ut i praktiken, inte minst i en svensk kontext. AI har uppenbarligen och i flera sammanhang blivit en symbol för framtiden och associeras både med stora förhoppningar och med farhågor. Som det här kapitlet visar är användningen av AI inte enbart en teknisk lösning på olika problem som socialtjänsten står inför, det är även en politisk lösning. Med andra ord är användningen av AI i offentlig sektor en del av implementeringen av en politik. I likhet med hur Sandra Hedman och Roberto Scaramuzzino belyser samverkan i sitt kapitel i denna jubileumsskrift blir det viktigt att diskutera hur delaktiga socialarbetare och brukare ska vara i denna policyprocess och i utformningen av algoritmerna (se även Lanier et al. 2020). Det framkommer också att AI består av olika tekniker och kan innebära olika saker. Därför är det viktigt att vi är noga med att vi pratar om samma sak. AI kan användas till små specifika uppgifter och till mer avance-

rade uppgifter. I pratet om AI är det ibland fokus på den teknik som vi har idag, men andra gånger är det på vad AI förväntas kunna göra i framtiden. Detsamma gäller användningen av Big Data. Det kan finnas data inom socialtjänsten som lämpar sig väl för att träna AI, medan andra typer av data lämpar sig mindre bra på grund av risken för olika typer av bias. Lanier et al. (2020, s. 2) skriver: ”This collective lack of knowledge prohibits thoughtful discussion of the various ethical considerations involved in the use of this technology”. För att kunna påverka utvecklingen och vara med i fruktbara samtal om AI krävs kunskap. Inte bara att ett fåtal intresserar sig för ämnet, utan att socionomer på bred front skaffar sig kunskap om AI. Vilka etiska principer anser socionomprofessionen ska råda vid användningen av AI i socialt arbete, internationellt och i Sverige? AI behöver även studeras utifrån ett tvärvetenskapligt perspektiv för att kunna få en bred och komplex bild av möjliga konsekvenser (se Larsson & Heintz, 2020).

En annan viktig punkt som tas upp i forskningen är att den starka politiska viljan att införa AI skapar snabb spridning och implementering av just program och verktyg som förutser risker och föreslår behandlingar inom den sociala barnvården. Även om intentionerna ofta är goda finns det inte tillräckligt med tid för varken reflektion, utvärdering eller att ha fördjupade diskussioner kring etik (Redden 2020; se även Scaramuzzino & Hjärpe 2021). Just de etiska aspekterna är centrala för att AI ska kunna användas på ett ändamålsändligt sätt. Det är ju inte ofta AI i sig som är problemet. Snarare är det hur algoritmerna utformas och används som kan skapa problem, om det saknas tillräckligt med kunskap och inte finns tillräcklig tid för eftertanke. För att få ändamålsenlig användning av AI krävs forskning, pilotprojekt och testbäddar som pågår runt om i landet och i andra länder. Det har också förts fram i forskningen att det ibland finns en övertro till vad AI kommer att kunna göra. Vissa forskare, som Church och Fairchild (2017), menar att AI inte kommer att kunna lösa alla de problem som till exempel den sociala barnvården står inför, men kan vara ett kraftfullt verktyg om den används på ett genomtänkt sätt. Som diskuterats i det här kapitlet kan AI hjälpa till att processa stora mängder data snabbt, användas för att socialarbetare snabbt ska kunna överblicka en situation och vara behjälplig med att till exempel signalera olika problem. Andra möjligheter finns i det förebyggande arbetet och för att förhindra att människor far illa på olika sätt.

I den nationella inriktningen för artificiell intelligens (Regeringskansliet 2018) uttrycks en medvetenhet kring att AI kommer att förändra arbetslivet. AI har inte enbart potential att förändra det sociala arbetes praktik och arbetssätt, utan att ändra på förutsättningarna på hela arbetsmarknaden och i förlängningen vilka branscher, professioner och arbeten som kommer finnas kvar och se till så att det tillkommer nya (Tegmark 2017). Det är därför inte konstigt att det ibland även uttrycks en rädsla för vad AI kommer att innebära för socionomprofessionen, arbetssätt och arbetsmarknadens efterfrågan på kompetenser (jfr Scaramuzzino 2019), även om AI introduceras som en behjälplig, ”digital kollega”. Diskussionen om AI är dock bredare än så, vilket Max Tegmark (2017) lyfter fram i sin bok *Liv 3.0*, då det handlar om vilken framtid vi vill ha och vilken roll AI ska spela i den. I framtiden kommer kanske denna typ av text att skrivas av en ”digital forskare” medan forskare ägnar sig åt andra arbetsuppgifter, har förkortad arbetstid och ägnar sig åt fritidssysselsättningar, eller har ersatts helt och hållet av sina digitala kollegor.

Referenser

- Ahmed, A., Ali, N., Aziz, S., Abd-alrazaq, A., Hassana, A., Khalifa, M., Elhusein, B., Ahmedc, M., Ali S. A. M. & Househ, M. (2021) A review of mobile chatbot apps for anxiety and depression and their self-care features. *Computer Methods and Programs in Biomedicine Update*, 1:1–8.
<https://doi.org/10.1016/j.cmpbup.2021.100012>
- Bostrom, N. (2020) *Superintelligens: Vägar, faror, strategier*. Stockholm: Fri tanke.
- Burk, L.D. (2021) Algorithmic legal metrics. *Notre Dame L. Rev.*, 96(3): 1147–1204.
- Church, C.E. & Fairchild, A.J. (2017) In search of a silver bullet: Child welfare’s embrace of predictive analytics. *Juvenile and Family Court Journal*, 68(1): 67–81.
<https://doi.org/10.1111/jfcj.12086>
- Desiere, S. & Struyven, L. (2021) Using Artificial Intelligence to classify jobseekers: The accuracy-equity trade-off. *Journal of Social Policy*, 50(2): 367–385.
doi:10.1017/S0047279420000203
- E-hälsomyndigheten (2020) *Fokusrapport: Artificiell intelligens och e-hälsa*.
- Eubanks, V. (2017) *Automating inequality: How high-tech tools profile, police, and punish the poor*. New York: St. Martin’s Press.
- Gamble, A. (2020). Artificial intelligence and mobile apps for mental healthcare: A social informatics perspective. *Aslib Journal of Information Management*, 72(4): 509–523. <https://doi.org/10.1108/AJIM-11-2019-0316>

- Gillingham, P. (2016) Predictive risk modelling to prevent child maltreatment and other adverse outcomes for service users: Inside the 'black box' of machine learning. *British Journal of Social Work*, 46(4): 1044–1058.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcv031>
- Glaberson, S.K. (2019) Coding over the cracks: Predictive analytics and child protection. *Fordham Urban Law Journal*, 46(2), 307–363.
- Helsingfors stad (2021) *Hälsostationernas chattbot*.
 [https://ai.hel.fi/sv/halsostationernas-chattbot/, Hämtat: 2021-11-22]
- Hilte, M. (2017) *Den moderna vänskapen*. Malmö: Égalité.
- Lanier, P., Rodriguez, M., Verbiest, S., Bryant, K., Guan, T. & Zolotor, A. (2020) Preventing infant maltreatment with predictive analytics: Applying ethical principles to evidence-based child welfare policy. *Journal of Family Violence*, 35:1–13, <https://doi.org/10.1007/s10896-019-00074-y>
- Larsson, S. & Heintz, F. (2020) Transparency in artificial intelligence. *Internet Policy Review*, 9(2). <https://doi.org/10.14763/2020.2.1469>
- Mattsson, T. (2021) *Intersektionalitet i socialt arbete: Teori, reflektion och praxis*. Malmö: Gleerups.
- Myndigheten för digital förvaltning (2020) *Främja den offentliga förvaltningens förmåga att använda AI*. Delrapport i regeringsuppdraget I2019/01416/DF || I2019/01020/DF.
- Nordesjö, K., Ulmestig, R. & Scaramuzzino, G. (2021) The social worker-client relationship in the digital era: A configurative literature review. *European Journal of Social Work*. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964445>.
- Norrbotten (2021) *ChatPal – en digital samtalsvän för unga med psykisk ohälsa*.
 [https://www.norrbotten.se/sv/Utveckling-och-tillvaxt/Utveckling-inom-halso--och-sjukvard/Nyhetsarkiv-FoU/ChatPal--en-digital-samtalsvan-for-unga-med-psykisk-ohalsa/. Hämtat: 2021-11-22].
- Ny teknik (2021) *Ai-roboten stöttar vid psykisk ohälsa*.
 [https://www.nyteknik.se/digitalisering/ai-roboten-stottar-vid-psykisk-ohalsa-6802880. Hämtat: 2021-11-22].
- Pink, S., Ferguson, H. & Kelly, L. (2021) Digital social work: Conceptualising a hybrid anticipatory practice. *Qualitative Social Work*, 1–18.
<https://doi.org/10.1177/14733250211003647>
- Ranerup, A. & Zinner Henriksen, H. (2019) Value positions viewed through the lens of automated decision-making: The case of social services. *Government Information Quarterly*, 36(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.004>
- Redden, J. (2020) Predictive analytics and child welfare: Toward data justice. *Canadian Journal of Communication*, 45(1): 101–111.
<https://doi.org/10.22230/cjc.2020v45n1a3479>
- Regeringskansliet (2018) *Nationell inriktning för artificiell intelligens*. Näringsdepartementet.

- Scaramuzzino, G. (2019) *Socialarbetare om automatisering i socialt arbete: En webb-enkätundersökning*. Research Reports in Social Work, 2019:3. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Scaramuzzino, G. & Martinell Barfoed, E. (2021) Swedish social workers' experiences of technostress. *Nordic Social Work Research*.
<https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1951335>
- Scaramuzzino, G. & Hjärpe, T. (2021) *E-socialt arbete inom socialtjänstens Individ- och Familjeomsorg: En systematisk litteraturöversikt*. Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd.
- Schanke, S., Burtch, G. & Ray, G. (2021) Estimating the impact of “humanizing” customer service chatbots. *Information Systems Research*, 32(3): 736–751.
<https://doi.org/10.1287/isre.2021.1015>
- Svensson, L. (2019) Automatisering: Till nytta eller fördärv? *Socialvetenskaplig tidskrift*, 26(3-4): 341–362.
- Sveriges Kommuner och Regioner (2021) *LEDA för smartare välfärd*.
 [https://skr.se/skr/tjanster/rapporterochskrifter/publikationer/ledaforSMARTarevalfard.36490.html. Hämtat: 2021-11-26].
- Södertälje (2021) *Välkommen Kim, vår nya digitala medarbetare*.
 [https://www.sodertalje.se/nyheter/kommun-kim-ny-digital-medarbetare/. Hämtat: 2021-11-22].
- Tegmark, M. (2017) *Liv 3.0: Att vara människa i den Artificiells Intelligensens tid*. Stockholm: Volante.
- Valentine, S. (2019) Impoverished algorithms: Misguided governments, flawed technologies, and social control. *Fordham Urban Law Journal*, 46(2): 364-427.