

*Tema:*  
Förändrade arbetssätt



# Socialt arbete i förändring

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

Jubileumsbok 2022

ANNA ANGELIN & TORBJÖRN HJORT (red.)

Utdrag Tema Förändrade arbetsätt sid. 253-312

ISBN: 978-91-7895-545-9

© Författarna och Socialhögskolan, 2022

Redaktörer: Anna Angelin & Torbjörn Hjort

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

# Introduktion

GABRIELLA SCARAMUZZINO

Socialt arbete praktiseras i en föränderlig värld. De flesta samhällsförändringar sker gradvis och pågår under flera decennier, vilket gör att deras påverkan inte blir synlig förrän i efterhand. Det finns också omvälvande samhällsförändringar som sker blixtnabbt och kräver direkta beteendeförändringar och nya arbetssätt, exempelvis naturkatastrofer som tsunamis (Dominelli, 2015) eller sjukdomar som COVID-19 pandemin. Nästan över en natt behövde samhällen ställa om för att försöka förhindra smittspridningen, genom att till exempel ha digitala möten istället för fysiska möten. En enkätstudie av svenska socialarbetares erfarenheter av hur COVID-19 pandemin har påverkat deras arbete visar att många inte trodde att en sådan snabb omställning ens var möjlig innan pandemin och att digital kommunikation kunde bli det nya ”normala”. Utifrån studiens resultat diskuteras hur denna omvälvande samhällsförändring och förändrade arbetssätt kommer att påverka det sociala arbetet framöver (Nordesjö & Scaramuzzino, kommande).

Socialt arbete är politiskt och påverkas av den politik som förs. Ett förändrat politiskt klimat, med till exempel neddragningar av välfärden, kan därför få stora konsekvenser för hur det sociala arbetet bedrivs. För cirka 15 år sedan infördes till exempel Lagen om valfrihetssystem, som bidragit till att både privata aktörer och civilsamhällesaktörer lättare kan utföra välfärdstjänster. Vi ser därför en utveckling där både privata aktörer och civilsamhället har fått ett allt större ansvar för välfärdstjänster, och där civilsamhället fått ett stort ansvar vad gäller integreringen av nyanlända flyktingar, att motverka våld mot kvinnor och för barn- och ungas psykiska hälsa (jfr. Linde & Scaramuzzino, 2017, red.). En annan politisk målsättning, som i högsta grad påverkar det sociala arbetet, är att välfärden ska bli ”smartare”, mer effektiv, transparent och tillgänglig genom ökad digitalisering (Regeringskansliet, 2018; Scaramuzzino & Hjärpe, 2021). Ofta framhålls digitaliseringen som en lösning på de många utmaningar som socialt arbete idag står inför.

Det här temat om förändrade arbetssätt består av tre kapitel. De första två, berör hur den ökade digitaliseringen påverkar socialt arbete och socialarbetarens arbetssätt på olika vis. I socialt arbete ses det fysiska mötet och relationen mellan socialarbetare och klient som centrala för att kunna åstadkomma ett positivt förändringsarbete. Digitaliseringen har förändrat relationen på olika sätt och anses i forskningen både kunna förstärka och försvaga den (Nordesjö, Scaramuzzino & Ulmestig, 2021). Mycket fokus har dock varit på hur digitaliseringen begränsar relationen mellan socialarbetare och klient. I sitt kapitel har Nataliya Thell valt att särskilt lyfta fram och diskutera några möjligheter och fördelar med socialrådgivning i text. Med hjälp av empiriska exempel från intervjuer och chattkonversationer synliggörs att det finns flera fördelar både för socialtjänsten och för brukarna. Några av de fördelar som lyfts fram är ökad tillgänglighet, anonymitet, asynkronitet, spårbarhet och betydelsen av att kunna använda hyperlänkar i konversationen. En annan fråga som författaren diskuterar är hur socialarbetare kan visa att de ”lyssnar” när de kommunicerar i text.

I kapitlet om *Superintelligent socialtjänst?* förflyttas fokus istället till vad som händer i relationen mellan brukare och ”robot”. Användningen av Artificiell Intelligens (AI) kan användas som komplement i det sociala arbetet, men med hjälp av denna typ av teknik kan socialarbetare potentiellt också ersättas. I Sverige har införandet av automatiserat beslutsfattande inom försörjningsstöd diskuterats flitigt, men i kapitlet lyfts två andra exempel fram som inte fått lika mycket uppmärksamhet: 1) AI-program inom den sociala barnvården som används för att förutse olika risker och föreslå olika typer av stöd och behandling, 2) Chattbotar som simulerar mänskliga samtal. I kapitlet diskuteras också vad som händer med professionen, arbetssätt och kompetens när AI blir mer utbredd och vanligt förekommande. Det finns en tydlig tendens att försöka ”mänskliggöra” nya AI-verktyg genom att kalla dem för en ”Artificiell kollega” eller ge dem ett namn som ”Kim”. Betydelsen av att socionomer på bred front skaffar sig kunskap om AI för att kunna påverka utvecklingen och delta i fruktbara samtal om AI-användning inom socialt arbete framhålls särskilt.

I det tredje kapitlet av Sandra Hedman och Roberto Scaramuzzino, berörs en annan utveckling i samhället – nämligen en förflyttning vad gäller policyprocesser från den offentliga sektorn till att dessa policyprocesser sker i samverkan mellan sektorer och organisationer. Samverkan mellan sektorer och

organisationer introduceras som en särskild ”metod för social förändring” och det diskuteras vilka utmaningar och möjligheter en sådan metod har. Det framförs även att samverkan mellan olika sektorer och organisationer har varit särskilt synlig och tillämpad inom integrationsområdet, för att tillsammans kunna skapa bättre förutsättningar för en lyckad etablering av nyanlända flyktingar. Den metod för social förändring som introduceras i kapitlet har växt fram inom ramen för folkbildningen och civilsamhällesorganisationen Sensus, och utifrån deras roll i civilsamhället och deras demokratiska uppdrag gentemot samhällsmedborgare. Det understryks att det behövs nya arbetssätt, arbetskulturer och organisering som är inkluderande, jämlika och hållbara samt mer flexibla organisationer som är bättre rustade för att hantera komplexitet och som kan öka medarbetares handlingsutrymme för att agera.

Vad alla de här tre kapitlen under temat har gemensamt är att de även är framåtblickande – hur vill vi att socialt arbete ska se ut om 10, 20 eller 30 år och vilka kompetenser behövs då? Socialt arbete ska ha beredskap att både *möta* och *bidra* till samhällsförändring.

## Referenser

- Dominelli, L. (2015) The opportunities and challenges of social work interventions in disaster situations. *International Social Work*, 58(5): 659–672.  
<https://doi.org/10.1177/0020872815598353>
- Linde, S. & Scaramuzzino, R. (red.) (2017) *Socialt arbete i civilsamhället: Aktörer, former och funktioner*. Lund: Studentlitteratur.
- 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*, 25(2): 303–315.  
<https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964445>
- Nordesjö, K. & Scaramuzzino, G. (kommande) *Digitalization and social worker-client relationships during the COVID-19 pandemic in Sweden*.  
Under granskning av vetenskaplig tidskrift.
- Regeringskansliet (2018) *Nationell inriktning för artificiell intelligens*. Näringsdepartementet.
- Scaramuzzino, G. & Hjärpe, T. (2021) *E-socialt arbete inom socialtjänstens Individ- och Familjeomsorg: En systematisk litteraturoversikt*. FORTE.



## 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 socialarbetares 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. & Laurtrup, 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/>

# 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 litteraturöversikt) 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 barnvården. 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 (Norrbottnen 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” (Norrboten 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](http://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.

# 14. Samverkan i demokratisk anda

## *En metod för att möta komplexa utmaningar*

SANDRA HEDMAN  
ROBERTO SCARAMUZZINO

### Introduktion

Detta kapitel handlar om samverkan mellan sektorer och organisationer som en metod för social förändring. Vi vill med detta kapitel både beskriva en särskild metod för samverkan och reflektera över dess möjligheter och utmaningar. Metoden har utvecklats av Sensus studieförbund (Region Skåne-Blekinge) som är en av de stora organisationer som driver folkbildning i Sverige idag. Utgångspunkten för metoden är att arbetssätt, arbetskulturer och organisering måste förändras för att samverkan mellan organisationer ska kunna vara inkluderande, jämlik och hållbar, och bättre kunna bemöta dagens komplexa samhällsproblem. Metoden framstår på så vis som ett alternativ till hierarkiska och mekaniska organisationsstrukturer som är vanligt förekommande och där beslutsfattande är centraliserat, arbetssättet uniformt och formella regler styr arbetet.

Metodens innehåll har utvecklats genom erfarenheter från Forward Malmö som är en lokal arena för samverkan, modeller och material utvecklat av Sensus samverkanspart The Outside<sup>1</sup>, som arbetar för rättvis systemförändring samt de vetenskapliga fälten systemiskt tänkande (systems thinking) och transformativ social förändring<sup>2</sup>. Systemiskt tänkande kan beskrivas som ett sätt att se och analysera till exempel en organisation eller ett ekosystem som flöden eller relationer, i och mellan delar, och den ömsesidiga påverkan dessa ”flöden” får som följd, snarare än att fokusera på kategoriseringar av

---

<sup>1</sup> För mer information, se: <https://www.findtheoutside.com/>

<sup>2</sup> Det finns hänvisningar i kapitlet till var det går att hitta mer info om respektive perspektiv/arbetsätt.

delar. Ett exempel på en transformativ social förändring är det som sker när en individ eller grupp börjar tänka, känna och agera på ett nytt sätt, som resultat av att deltagarna på ett djupgående plan förändrat sina synsätt och sin förståelse för något.

Metoden kan förstås som en del av en trend i policyprocesser från government, det vill säga hierarkisk centralstyrning där det offentliga tar beslut i beaktande av olika intressenters perspektiv och intresse, till governance eller nätverksstyrning. Governance och nätverksstyrning används som synonymmer i texten för att beskriva en form av offentlig styrning som sker i samverkan med icke offentliga aktörer (Olsson et al. 2019). Med betoning på de kollaborativa inslagen i governance har det beskrivits som en form av styrning där offentliga organisationer direkt engagerar icke-statliga intressenter i en kollektiv, beslutsfattande process i implementering av offentlig policy (Ansell & Gash 2007). Särskilt inom integrationsområdet har samverkan efterfrågats för att skapa bättre förutsättningar för en lyckad etablering av nyanlända (RiR 2014).

Med policy menar vi ”offentlig policy”, det vill säga de offentliga organisationernas mål och medel som används för att styra och administrera olika politikområden. Ofta anger en policy även den riktning som styrningen eller administrationen ska ske emot. Policy kan handla om att förvalta de verksamheter som redan finns men också att förändra dem eller förbättra dem. Ibland kan också ny policy behövas för att möta nya samhällsproblem (Olsson et al. 2019). Nya samhällsproblem behöver inte vara nya fenomen, utan kan handla om gamla fenomen som nyligen har formulerats som samhällsproblem och kräver det offentligas uppmärksamhet och därför en ny policy.

Policy kan därför se mycket olika ut beroende på vilken politisk eller administrativ nivå den utgår ifrån. Policyn hänger ihop med organisationens uppdrag och ansvar. Om vi tar segregationen som exempel på ett samhällsproblem skulle en policy på nationell nivå från regeringens sida se mycket annorlunda ut än en policy på kommunal nivå. Beslutsprocessen skulle se annorlunda ut då stat och kommun styrs på olika sätt men även innehållet i beslutet skulle skiljas åt då stat och kommun förfogar över olika typer av resurser, instrument och åtgärder. Lite förenklat kan man säga att på kommunal nivå blir policyn mer konkret och fokuserad på vad den kommunala förvaltningen, i samverkan med andra aktörer, kan göra gällande segregationsfrågan.

Möjligheterna med samverkan mellan sektorer har lyfts fram alltmer i utvecklingen från government till governance. Behovet av samverkan i policyprocesser kan kopplas till normativa ställningstaganden om att demokratiska beslutsprocesser förutsätter deltagande av de aktörer som policyn berör, det vill säga intressenterna. Dessa intressenter kan vara både offentliga, privata och ideella organisationer. Att inkludera intressenter har också mer praktiska fördelar, då dessa bidrar med sin kunskap till att bättre policy kan formuleras, att besluten har högre legitimitet i och med att de tagits i samråd med dem den berör samt att implementeringen blir lättare då aktörerna redan är ”ombord” (jfr Olsson et al. 2019). Ett förankrat delaktigt ägandeskap kan även bidra till att processens effekter förvaltas långt efter att arbetet med policyn är slut.

Men det finns också omfattande beskrivningar och analyser av de utmaningar som samverkan ställer organisationer inför. En del av dessa risker kan kopplas till olika typer av maktrelationer särskilt där det finns en tydlig obalans i makt och resurser, så kallade ”asymmetriska relationer”. Kooptering är ett begrepp som myntats för att beskriva när en svagare aktör anpassar sina grundläggande värderingar och målsättningar till att mer efterlikna den starkare aktörens för att få vissa fördelar, till exempel att få vara med i en policyprocess (jfr Meeuwisse & Sunesson 1998). Till exempel kan en organisation som är kritisk till rådande asylpolitik riskera att bli koopterad av staten om den skulle välja att samverka i arbetet med personer som är i väntan på utvisning. Organisationen skulle lätt kunna ses som stödjande en politik som den egentligen är kritisk till och skulle vilja förändra (Scaramuzzino & Jönsson 2017). Även olika typer av konflikter mellan aktörer baserade på olika sätt att fungera eller skillnader i ideologi och värderingar måste hanteras, till exempel vilken syn man har på integration om samverkan sker kring nyanländas etablering (ibid).

Boende på vilken administrativ nivå (lokal, regional, nationell, europeisk) och fas av policyprocessen som avses har olika ramar och metoder för samverkan utvecklats. På nationell nivå finns det flera exempel på dialoger, råd och formaliserade överenskommelser som ska skapa förutsättningar för samverkan (Johansson, Kassman & Scaramuzzino 2011). På lokal nivå finner vi liknande trender, men också samverkansformer som är mer inriktade på praktisk implementering av policy, till exempel samverkansprojekt, idéburet-offentligt partnerskap (IOP) med mera (Jönsson & Scaramuzzino 2016).



Många av dessa syftar till att möta behov av mer inkluderande metoder för policyutveckling och implementering, där deltagande (och inflytande) av medborgare och organisationer i det civila samhället möjliggörs. Ur detta kommer också en idé om en samproduktion (co-production) av välfärds-tjänster.

För att förstå varför just Sensus valt att arbeta med denna samverkansmetod kommer vi först att kortfattat redogöra för folkbildningens, studieförbundens och däribland Sensus demokratiska uppdrag i Sverige. Detta möjliggör att bättre rama in kontexten som metoden utvecklas i. Därefter beskriver vi själva metoden och hur den används. Vi som är författare till kapitlet har båda erfarenhet av samverkan på olika sätt. Sandra Hedman har tidigare arbetat med samverkan mellan den idéburna och den offentliga sektorn inom ramen för integrationsprojektet NAD, och arbetar idag bland annat med att tillämpa och utveckla delar av metoden vi beskriver i detta kapitel inom ramarna för samverkansprojektet Malmö Tillsammans. Roberto Scaramuzzino är lektor i socialt arbete och har forskat om samverkan mellan det offentliga och civilsamhället och undervisar på socionomprogrammet om policyprocesser och socialpolitik. I detta kapitel använder vi våra respektive perspektiv från dels det praktiska arbetet med metoden, dels forskning och teori inom några av de vetenskapliga fält den berör. Med texten vill vi reflektera över möjligheter och utmaningar med metoden samt relatera den till teorier om policyprocesser som bestående av olika faser (Olsson et al. 2019) för att förstå metodens plats i en sådan process. Vi kommer också att använda oss av olika teorier om governance för att reflektera över och diskutera möjligheter och utmaningar.

## Folkbildningens demokratiska uppdrag

Sensus studieförbund är en viktig aktör inom folkbildningen och är framväxt ur tre studieförbund med olika inriktningar. Dessa studieförbund grundades alla mellan 1929 och 1935: KFUK-KFUMs studieförbund, Sveriges Kyrkliga Studieförbund och Tjänstemännens Bildningsverksamhet. Att metoden växer fram inom ramen för folkbildningen ligger helt i linje med dess särskilda position i det svenska civilsamhället, men också i den svenska demokratin. Folkbildningen har sin grund i begreppet ”bildning” som syftar till individens

utvecklingsprocess i ”mötet mellan individens egna erfarenheter och de kollektiva erfarenheter som mänskligheten har gjort” (Gustavsson 1992, s. 20).

Den tidiga bildningsrörelsen under första halvan av 1800-talet formades i elitistisk, patriarkalisk och konservativ anda för att samla och fostra bondeklassen. Under industrialismen och utvecklingen mot parlamentarisk demokrati formerades i takt med folkrörelserna allt fler folkbildande institutioner. Folkbildningens roll kom alltmer att syfta till att bemäktiga och mobilisera människor till ett aktivt medborgarskap. Detta innebar bland annat att fostra ”demokratiskt sinnade (och laglydiga) samhällsmedborgare som kunde värna det demokratiska samhällsbygget” (Abrahamsson 2019, s. 7). Det handlade inte längre bara om bildning ”för folket”, utan också ”genom folket”. Den första studiecirkeln anordnades år 1902 och 1912 startades det första studieförbundet, ABF. Idag finns det tio studieförbund i Sverige. Under välfärds-samhällets framväxt kom folkbildningen att bli en given och grundläggande verksamhet (Gustavsson 1992).

Folkbildningens pedagogiska metoder syftade och syftar till att erbjuda former som underlättar för deltagarna att sätta ord på sin upplevda vardag och därigenom utbyta verkligheter. Dels för att förstärka känslan av sammanhang, men också för att visa hur ”samhällsnyttan kunde betraktas som större än summan av enskilda individers behovstillfredsställelse” (Gustavsson i Abrahamsson 2019, s. 7–8). Det handlade inte så mycket om kunskaper där man kunde avgöra vad som var rätt och fel, som i den obligatoriska skolans fokus på fakta och årtal, utan snarare om att ”få klarhet i vad som pågick och varför” (Gustavsson i Abrahamsson 2019).

Under den andra halvan av 1900-talet bidrog statens finansiering av folkbildningen till ett ökat fokus på regelverk, ekonomi och administration och verksamheterna kommersialiserades allteftersom kvantiteten på studiecirkelar blev allt viktigare för ekonomin (jfr. Abrahamsson 2019 och Gustavsson 1992).

De fyra syftena med statens stöd till folkbildningen idag uttrycks enligt följande i 1 § förordningen (2015:218) om statsbidrag till folkbildningen (Utbildningsdepartementet 2015:

- 1) stödja verksamhet som bidrar till att stärka och utveckla demokratin,

- 2) bidra till att göra det möjligt för en ökad mångfald människor att påverka sin livssituation och skapa engagemang att delta i samhällsutvecklingen,
- 3) bidra till att utjämna utbildningsklyftor och höja bildnings- och utbildningsnivån i samhället, och
- 4) bidra till att bredda intresset för och öka delaktigheten i kulturlivet.

Målet med folkbildningspolitiken beskrivs som följande: ”Folkbildningen ska ge alla möjlighet att tillsammans med andra öka sin kunskap och bildning för personlig utveckling och delaktighet i samhället” (Utbildningsdepartementet 2013). Således handlar det fortfarande om att bidra till att forma och utbilda samhällsmedborgare som har kunskapen och förutsättningar att delta och påverka.

Som en del av den svenska folkbildningen kan vi förstå Sensus arbete med att utveckla en metod för samverkan i relation till dagens komplexa samhällsproblem. Det finns nämligen en tydlig koppling mellan, å ena sidan, folkbildningens och Sensus Region Skåne-Blekinges självpåtagna uppdrag i samhället och statens förväntningar på dess roll, och, å andra sidan, det kunskapsbehov som finns i samhället för att aktörer ska kunna vara delaktiga i policyprocesser och på så vis kunna bidra till bättre policy.

## Metoden

Metoden<sup>3</sup> vi tittar på i detta kapitel utvecklas av Sensus studieförbund Region Skåne-Blekinge, en av sex regioner inom organisationen. Sensus Skåne-Blekinge består av 5 olika hemgrupper, varav Hemgrupp Hållbarhet i huvudsak arbetar utifrån metoden medan övriga hemgrupper arbetar mer med traditionell folkbildningsverksamhet. Hemgrupp Hållbarhets arbete fokuserar på Agenda 2030:s Globala mål nummer 11: Inkluderande och Hållbara städer och nummer 17: Genomförande och Globalt Partnerskap.

---

<sup>3</sup> Metodens är en konceptutveckling baserad på erfarenheter från Forward Malmö, modeller och material utvecklat av Sensus samverkanspart The Outside (<https://www.findtheoutside.com/courses>), samt de vetenskapliga fälten ”systems thinking” och transformativ social förändring.

Metoden kan förstås som en konceptutveckling grundad i folkbildningens roll i att ge människor möjlighet att utveckla kunskap och kompetens som behövs för att kunna förstå och möta dagens komplexa samhällsutmaningar.

Konceptet innehåller perspektiv och arbetssätt som kan användas både för att initiera och bygga större samverkansprocesser, och för att ta sig an utmaningar i existerande samverkansprocesser. Något som utmärker metoden är att den är utvecklad för att bemöta utmaningar och problem som karakteriseras som komplexa, det vill säga utgörs av så många sammankopplade faktorer att problematiken blir ”oöverskådlig”. Denna utgångspunkt motiveras genom ramverket Cynefin framework<sup>4</sup>, som argumenterar för att problem behöver olika angreppssätt i relation till deras karaktär. Som jämförelse kan nämnas de problem som definieras som komplicerade och där det går att analysera sig till underliggande relevanta orsaker. Komplicerade utmaningar, som att bygga ett hus, kan lösas genom att anlita experter medan komplexa problem inte har lösningar vi kan analysera oss till. Här måste i stället angreppssättet vara ett testande och lärande för att gemensamt öka vår förståelse för problemens grundorsaker för att röra oss i riktning mot hållbara lösningar.

Utgångspunkten för metoden är att samhället måste börja hantera samhällsutmaningar som en del av, och i relation till, ett större system (jfr. systemiskt tänkande). Trots att många samhällsutmaningar vi ser idag består av ett flertal olikartade bakomliggande utmaningar skapas definitioner av – och lösningar på – enskilda utmaningar ofta i stuprör, det vill säga i ett hierarkiskt system i en avgränsad del av en organisation, som om utmaningarna vore isolerade från varandra. Samhällsutmaningar involverar dessutom i praktiken flera nivåer: individ/grupp, organisation och struktur, något som forskning om system erbjuder teorier och metoder för att hantera. Trots detta, är dagens organisationer och arbetssätt sällan utformade och anpassade till att ge utrymme för inkluderande metoder eller för en bredd av organisationer att faktiskt samverka kring olika lösningar. Trots en snabbt föränderlig omvärld ger arbetssätten inte heller utrymme för kontinuerlig reflektion kring om strukturerna vi verkar inom är ändamålsenliga och kan möta upp de samhällsutmaningar vi har i dagens samhälle.

Den kunskap och kompetens som metoden syftar till att öka förväntas enligt Sensus bidra till en systemförändring, som innebär att samhällsaktörer

---

<sup>4</sup> ”The Cynefin framework” är utvecklat av Dave Snowden. För mer information om ramverket: <https://thecynefin.co/about-us/about-cynefin-framework/>

och organisationer får större möjligheter att arbeta och samverka på nya sätt som bättre möter komplexa samhällsutmaningar än rådande samverkansformer och arbetssätt. Ett grundantagande för metoden är att fler aktörer behöver ges möjlighet att delta i att identifiera och utforska lösningar på utmaningar, delta i skapandet av social innovation och bidra till det som ofrånkomligen måste vara ett långsiktigt arbete mot Agenda 2030-målen.

För att erbjuda ett alternativ till generellt rådande mekaniska organisationsstrukturer, där beslutsfattandet är centraliserat och formella regler styr arbetet, syftar metoden till att bygga mer organiska organisationsstrukturer, det vill säga strukturer som utgörs av arbetskulturer, arbetssätt och organisering som gör organisationerna mer flexibla och bättre på att hantera komplexitet.

Den organiska organisationen innebär ett ökat handlingsutrymme för medarbetare, decentraliserat beslutsfattande och medskapande arbetssätt, och baserar processer på systemiskt tänkande (systems thinking) och designmetodik. Kortfattat kan systemiskt tänkande beskrivas som en holistisk ansats där analyser tar hänsyn till orsak-verkan-samband på flera nivåer samtidigt (exempelvis individ och organisation), och inte minst på den strukturella nivån. Designmetodik i sin tur utgår från en så kallad iterativ logik, vilket innebär att arbetet sker i cykler där prototyper för specifika kontexter utvecklas och testas för att kunna tillföra processen snabba och erfarenhetsbaserade lärdomar och förbättringar, som sen blir grund för nästa prototyp.

För att skapa långsiktiga förutsättningar för utveckling av mer organiska organisationsstrukturer ger metoden stöd för att medskapa plattformar och mötesplatser där organisationer och sektorer kan samverka och utveckla gemensamma arbetssätt och organisering. Vidare har processledningen en kapacitetsutvecklande ansats för att stötta individer och grupper att förstå och själva leda i komplexitet, bland annat genom att skapa gemensam kunskap över organisationsgränser och ämnesområden.

Metoden innehåller även specifika modeller för organisering och arbetssätt som används bland annat för att bygga en gemensam tillitsbaserad och meningsskapande arbetskultur (Delat arbete) och skapa prototyper för nya arbetssätt (Chaordic Stepping Stones)<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Delat arbete (Shared work) och Chaordic Stepping Stones är modeller och material utvecklade av Sensus samverkanspart The Outside, för mer information: <https://www.find-theoutside.com/courses>

## Exempel på hur metoden kan användas

Användandet av metoden initieras ofta genom att Sensus processledare ringat in en mindre grupp av personer (en samordningsgrupp) som uttryckt intresse av att utveckla nya arbetssätt för att möta en komplex utmaning. Metoden har hittills oftast använts på tjänstepersons-/aktivitetsnivå, men fungerar lika bra för ledningsgrupper/organisationsnivå. Samordningsgruppen identifierar i sin tur personer, som berörs eller bör beröras (exempelvis från olika sektorer/nivåer), som bjuds in till att bilda en initial arbetsgrupp. Arbetsgruppen expanderar sedan allteftersom fler personer bjuds in till sammanhanget, och vid behov delas arbetsgruppen i flera. I relation till gruppens behov lägger processledarna olika mycket tid på att kompetensutveckla för ökad förståelse för komplexa problem.

Vidare introduceras modellen Delat arbete, som syftar till att forma en gemensam arbetskultur baserad på gemensamma förhållningssätt. En sådan gemensam grund underlättar för en grupp att bygga hållbara relationer och fokusera på det gemensamma arbetet med den utmaning som fört dem samman. Modellen Delat arbete är baserad på följande förhållningssätt:

Relationer som stomme = även om det blir obekvämt så stannar vi i relationerna;

Frågor som svar = vi fokuserar på att utforska frågorna och undviker vanan att söka snabba lösningar;

Sök mångfald = vi bemöter varandra som ”hela människor” inklusive våra olika roller, identiteter och perspektiv, inte som representanter för en organisation;

Alla nivåer – hela tiden = vi har en förståelse för hur det personliga, gruppen, organisatoriska respektive strukturella påverkar hela tiden;

Makt spelar roll = vi förstår att makt påverkar våra relationer, hur vi förstår en fråga och hur vi agerar och vi arbetar med detta faktum.

Poängen med modellen Delat arbete är att den ska bidra till att medvetandegöra faktorer som en grupp kommer behöva återkomma till för att hantera många av de hinder som kan uppstå vid samverkan. Hindren kan till exempel handla om dålig relation/personkemi, ensidiga perspektiv och maktfaktorer

– vilka alla kan ta fokus från innehållet i kärnan av samverkan; det gemensamma arbetet.

En enkel designteori som stöttar gruppen att ta sig an olika delar av det gemensamma arbetet är Andetaget som består av stegen: Utforska behoven/utmaningen, Upptäcka vad som kan göras och Fokusera på vad som blir gruppens nästa steg.

Som viktig del i utvecklandet av nya arbetssätt används modellen Chaordic Stepping Stones (CSS) för att designa och dokumentera processer. Denna modell erbjuder en generativ struktur som tillåter arbetet att fortskrida effektivt, men samtidigt med utrymme för kreativitet och förmågan att tillvarata det lärande och de idéer som uppstår allteftersom. CSS består av nio steg: Behov, Syfte, Principer, Nätverk, Koncept, Begränsande övertygelser, Struktur, Praktik och Lärande. Alla steg inkluderar frågor som guidar designen av ett möte eller en process.

Metoden testades bland annat under 2021 genom två samverkansprojekt i två olika kontexter: Hållbart Helsingborg, finansierat av Delmos, och Malmö Tillsammans, som är finansierat av Tillväxtverket/ERUF. I Hållbart Helsingborg används metoden mer genomgripande medan den i Malmö Tillsammans används för att forma de processer som specifikt syftar till att ta sig an komplexa utmaningar. Hållbart Helsingborg initierades 2019 och omnämns av Helsingborgs stad i dess Voluntary Local Review 2021 – en frivillig rapportering till FN av hur kommunen arbetar för Agenda 2030 - som ett exempel på hur staden arbetar för Mål 17: Genomförande och Globalt partnerskap (Voluntary Local Review of Helsingborg 2021).

## En annan typ av kunskap och fronesis

Sensus metod är baserad på förståelsen av samhällsutmaningar som komplexa problem om vilka det endast går att nå begränsad kunskap. Vidare möter metoden de komplexa problemen med hjälp av gemensamt, sektorsöverskridande (sam)arbete och ansvar. Utgångspunkten är att det krävs flera försök för att få till den kunskap och det lärande som på sikt kan leda oss mot mer hållbara lösningar. Genom användningen av designmetodik i det gemensamma arbetet möjliggörs dels identifierandet av gemensamma problemdefinitioner, dels ett successivt utvecklande av potentiella lösningar när de

testas mot verkligheten och allteftersom ny kunskap erhålls och nya erfarenheter görs.

Ett sätt att förstå möjligheterna med Sensus metod utifrån dess perspektiv på kunskap och lärande kan kopplas till begreppet ”fronesis” som kan beskrivas som ”praktiskt omdöme” eller ”praktisk klokhet”. Om vi utgår från att värdepluralism är ett ofrånkomligt villkor i samhället, dvs. att våra värderingar formas utifrån våra normer och vårt praktiska resonerande i relation till en specifik kontext så framgår det varför begreppet fronesis är högst relevant för arbetet med policyprocesser. Om värdepluralism är ett faktum blir det nämligen viktigt att bedöma kunskap utifrån hur relevant och användbar den är i en specifik situation. Denna utvärderingsprocess av vad som är relevant kunskap, det vill säga fronesis, sker i sociala interaktioner människor emellan. Vill vi få goda förutsättningar för en gemensam kunskapsproduktion och ett gemensamt lärande blir det således viktigt att policyprocesser baseras på en ”korrekt procedur”, det vill säga inte bara att de leder till goda resultat. Med andra ord blir det viktigt att proceduren utformas så att kunskap som är politiskt relevant når policyprocessen (jfr Abrahamsson 2019 och Hajer & Wagenaar 2003).

För att demokratin ska fungera krävs det inte bara kunskap utan också social tillit och förmågan att hantera olikheter och konflikter. För att detta ska fungera behöver vi bli bättre på att bidra med och hantera fler perspektiv så att vi gemensamt kan skapa en genomtänkt kunskap om hur verkligheten är beskaffad (jfr. Abrahamsson 2019). Detta är också en förutsättning för en lyckad samverkan där den ömsesidiga kunskapen om olika parter/partners förutsättningar, perspektiv och intressen är avgörande, särskilt när samverkan involverar aktörer från olika sektorer (Scaramuzzino & Jönsson 2017).

Sensus metod framhåller vikten av kunskapsunderlaget genom att processstyrningen är tydligt behovscentrerad och har en tyngdpunkt på användandet av ”varm” (ungefär kvalitativ) data. Som exempel på vad som kan bli fokus för kunskapsproduktion när Sensus metod används, tittar vi på Hållbart Helsingborgs samskapade dokumentation av processen som tar sig an utmaningen ”segregation” hösten 2021, där aktörer från olika organisationer och olika sektorer ingår. I det gemensamma arbetet med segregation har gruppen valt att prioritera genererandet av mer kunskap om behov, och ett gemensamt identifierande av vad fokus för gruppens arbete ska vara. Det betonas att hänsyn tas till både strukturell, organisatorisk och individuell nivå samt att det är



viktigt att identifiera och arbeta med de bakomliggande orsakerna till segregation, till skillnad från att lindra symptom. Gruppens samverkan är uttryckligen organiserad kring att dela erfarenheter och information ”för att förstå så mycket av problematiken som möjligt tillsammans”. För att samla in behov används analyser (”kall” data), erfarenheter och aktiviteter (”varm” data) (Färdplan Hållbart Helsingborg 2022).

## Kopplingen till styrning, beslut och politiker

Fler möjligheter med metoden visar sig då vi tittar på några av de utmaningar som brukar associeras med ”governance” (nätverksstyrning). Allteftersom villkoren för policyprocesser har förändrats mot mer nätverksstyrning har det skapats ett institutionellt tomrum i mötet mellan sektorer, där det inte alltid finns givna regler för vem som är ansvarig, vem som har auktoritet över vem, eller vilken sorts ansvarsutkrävande som kan förväntas. Varje organisation inträder med sina egna institutionella förväntningar och rutiner. Således handlar det sällan endast om sakfrågan när individer från olika sektorer möts, utan även om spelreglerna och trovärdighetsdynamik. (Hajer & Wagenaar 2003)

Här kan urskiljas möjligheter med Sensus metod så till vida att tomrummet eller ”det som sker i mellanrummet” mellan organisationer erbjuder ett gemensamt meningsskapande narrativ. Genom modellen Cynefin framework (se tidigare beskrivning) motiveras behovet av nya arbetssätt för att möta komplexa problem då dagens organisationers arbetssätt ofta är utformade för att hantera komplicerade problem, och genom Delat Arbete och Chaordic Stepping Stones ges hopp om, och riktning mot, mer ändamålsenliga arbetssätt för samverkan. Modellerna bidrar också med en sorts ”minsta möjliga ordning” med en struktur och transparens som är enkel för alla att använda och gör det gemensamma arbetet överskådligt att följa.

Från detta perspektiv, genom användandet av metoden i mellanrummet mellan organisationer som tillhör olika sektorer såsom offentlig sektor, näringsliv och civilsamhälle, kan metoden bidra till att erkänna nätverksstyrningens varande men också skapa möjligheter att förstå den, och bidra till att utveckla genomtänkta former av nätverksstyrning (jfr Abrahamsson 2019 och Hajer & Wagenaar 2003).

Där metoden i huvudsak använts i både Helsingborg och i Malmö ingår tjänstepersoner med det mandat det medför att arbeta utifrån politiskt tagna beslut och policy. I kommunala tjänstemäns arbete med att implementera policy finns till viss del ett utrymme att utveckla arbetssätt i samverkan som kopplar an till aktiviteter och hur policyn implementeras. Som exempel kan nämnas en process som genomförs med Hälsa, Vård och Omsorgsförvaltningen i Malmö Stad, vars uppdrag är att motverka ofrivillig ensamhet hos målgruppen 65 år och äldre. Där processleder Malmö Tillsammans, i relation till en av stadens Mötesplatser för äldre, en grupp bestående av äldredagoger, en projektledare som arbetar över flera mötesplatser och en utvecklingssekreterare. Syftet med processen är att bygga gemensam kunskap om arbetssätt för samverkan och utveckla innovativa lösningar i form av konkreta prototyper.

Metoden bör således inte tolkas som att det offentliga öppnar upp beslut genom nya styrningsformer. Politiker har inte ingått i de sammanhang där metoden använts till dags dato. Den transformativa potentialen i metoden fokuserar således inte på att fler ska vara med och ta beslut i processer där det offentliga tidigare hade monopol genom den representativa demokratin. Det handlar snarare om att gradvis förändra rådande tanke- och arbetssätt för intersektoriell samverkan, på tjänstepersonsnivå såväl som ledningsnivå, med syfte att förtydliga och fördjupa den demokratiska potentialen i nätverksstyrningen - inte bara utifrån ett normativt ställningstagande utan framförallt utifrån en empirisk observation av hur samhället ser ut (Hajer & Wagenaar 2003).

Det kan antas att tydligare fokus på ändrade arbetssätt, gemensam kunskapsproduktion och förbättrad förmåga till lösningar på komplexa problem på lednings- och tjänstepersonnivå skulle komma att ge effekt också för politiska beslutsfattare. I färdplanen för Hållbart Helsingborg uttrycks ambitionen ”att skapa kunskap och lärande genom att testa lösningar, som blir grund för rekommendationer till beslutsfattare.”

Mot bakgrund av ett sviktande partipolitiskt intresse i samhället kan samtidigt en vitalisering av policyprocessens relevans och meningsskapande för det verkliga livet tänkas rymma en icke-utforskad potential för att öka medborgares politiska intresse och stärka intresset för den representativa demokratin (Hajer & Wagenaar 2003). Det kan potentiellt leda till ökat engage-

mang i det politiska livet av både enskilda medborgare och kollektiva aktörer såsom grupper, nätverk och organisationer.

## Makt inom processen; hur skapar man ett brett och inkluderande deltagande

Nätverksstyrning erbjuder stora möjligheter, bland annat den uppenbara fördelen att samordna autonoma aktörer med olika intressen kring något gemensamt, men det finns också en del utmaningar med en flexibel form som utformas efter hand under processens gång. Nätverk kan medföra problematik i termer av rekrytering, beslutsfattande, styrningsförmåga och ansvarsutkrävande. Konflikthantering blir också problematisk när det saknas en tydlig beslutsprocess, som kan lösa tvisterna (Hedlund & Montin, 2009).

I Sensus metod kan formen för vilka eller hur många som bör inkluderas i en plattform eller en arbetsgrupp se olika ut. Devisen ”bjud in alla som vi tror har behov och intresse av att vara med” ger ledning. Det innebär att de individer som processledare och gruppens innevarande deltagare har kännedom om och bedömer vara relevanta för sammanhanget kommer i fråga.

Det finns inte heller någon formell form eller rutin för beslutsfattande, som till exempel rösträkning. Modellen *Delat arbete*, som syftar till att sätta ramar för arbetskulturen i en arbetsgrupp eller på en samverkansplattform, specificerar inte ansvariga eller någon form för ansvarsutkrävande – snarare symboliserar och betonar modellen nödvändigheten av en organisk och icke-hierarkisk arbetskultur.

Eftersom iterativa arbetssätt och skapande av prototyper genomsyrar metoden, kan metoden ge utrymme för att utveckla lösningar och olika former utefter vad det gemensamma arbetet kräver. Detta gäller deltagandet i form av till exempel rekrytering, konflikthantering och beslutsfattande.

### **Ett exempel på governance-metod?**

Vår utgångspunkt var att vi kan förstå Sensus metod som en del av en trend i policyprocesser från government till governance där det offentliga styrning allt oftare sker i samverkan med andra icke offentliga aktörer. Utifrån detta

perspektiv kan vi jämföra metoden med en definition av collaborative governance eller samverkansbaserad nätverksstyrning. Enligt Ansell och Gash (2007) handlar det om ett styrsätt där en eller flera offentliga organisationer direkt engagerar icke-statliga intressenter i en kollektiv beslutsfattande process som är formell, konsensusorienterad, och deliberativ och som syftar till att skapa eller implementera offentlig policy eller hantera offentliga program eller tillgångar.

Ansell och Gash (2007) preciserar sin definition av collaborative governance genom sex kriterier: (1) processen initieras av offentliga organisationer och myndigheter, (2) deltagarna inkluderar icke-statliga aktörer, (3) deltagare engagerar sig direkt i beslutsfattande och är inte bara "rådfrågade" av offentliga organisationer och myndigheter, (4) processen är formellt organiserad och bygger på kollektiva träffar, (5) processen syftar till konsensus-baserade beslut (även om konsensus inte uppnås i praktiken), samt (6) fokus för samverkan är offentlig beslut och offentlig policy.

Vi finner flera likheter mellan den teoretiskt beskrivna modellen av collaborative governance och Sensus metod, särskilt gällande punkterna 2, 4 och 5, det vill säga deltagandet inkluderar icke-statliga aktörer, metoden kräver formaliserad organisering och kollektiva möten och målet verkar vara att nå en form av konsensus. På tre punkter; 1, 3 och 6, kan vi se att Sensus metod har en bredare ingång än vad som beskrivs i modellen, det vill säga att metoden kan initieras av vem som helst men initiativet kommer i huvudsak från civilsamhället, att deltagare inte involveras direkt i politiska beslut men tar del i de beslut som är relevanta för samverkan ifråga på lednings- eller tjänstepersonnivå och att metoden kan användas även när målet för samverkan inte är offentlig policy.

Att metoden skiljer sig från modellen skulle kunna bero på att den är utvecklad av en organisation i det civila samhället som ser möjligheten för andra aktörer än offentliga att ta initiativ, men som samtidigt inte är utvecklad med endast offentlig sektor och offentlig policy i åtanke. Så som metoden är utformad, det vill säga som en metod för att processleda samverkan, bör den kunna "docka i" flera faser i en policyprocess.

Utifrån ett policyprocess-perspektiv skulle metoden kunna användas i de inledande faserna av en policyprocess, till exempel där samhällsproblem ska omvandlas till policyproblem, sättas på den politiska agendan och policyfrågan ska "ramas" in och möjliga orsaker och lösningar definieras (Olsson et al.

2019). Utifrån ett policyprocess-perspektiv är dessa faser avgörande utifrån möjligheten att delta och kunna påverka. Här kan man jämföra att få delta i en process där segregation redan har ramats in som en demokratifråga eller en säkerhets- och ordningsfråga. Det skapar helt olika förutsättningar för vilka potentiella orsaker som blir möjliga att diskutera samt vilka lösningar som blir aktuella (jfr Olsson et al. 2019). Att delta i en tidig fas i en sådan process kan jämföras med att på nationell nivå vara inbjuden att sitta i en dialog för att utforma en utredning till skillnad från att vara inbjuden att agera remiss på det färdiga förslaget som kommer ut ur själva utredningen (jfr Scaramuzzino & Suter 2019).

Skillnaderna mot modellen går dock djupare än så då Sensus metod har ett tydligare samhällsfokus, där inflytande bara är en del av syftet med arbets-sättet. Folkbildningens bildande funktion genomsyrar metoden som syftar till att skapa förutsättningar för en mer inkluderande process, både genom att skapa mer inkluderande arbetsformer, stärka relationer och genom att öka kunskapen hos samhällsaktörer för att kunna delta aktivt i det offentliga livet.

## Slutsatser och diskussion

Sensus metod kan förstås som ett flexibelt verktyg som möjliggör samverkan genom en reflekterande process där ramen för samverkan inte är satt från början (som ofta när samverkan initieras). Metoden är utformad för att tillämpas i huvudsak på lokal nivå. Vi ser dock i dess utformning inga direkta hinder för att den skulle kunna tillämpas på andra nivåer, något som skulle ge fler insikter i metodens möjligheter och begränsningar.

Med metoden möjliggörs förespråkandet av en kunskapssyn som härbärgerar värdepluralism genom att betona betydelsen av lokala situationer och kontexter samt insikten att kunskap och hållbara lösningar måste få utvecklas succesivt. Metoden har också potentialen att fylla mellanrummet, ”tomrummet”, mellan sektorer och organisationer med ett meningsskapande narrativ som bidrar med riktning, transparens och samlar aktörer kring ett strukturerat gemensamt arbete.

För civilsamhället betyder metoden en chans att få inflytande över policy i ett tidigare skede (agendasättning) och kunna kombinera policypåverkan med

samhällspåverkan samt en chans att strukturerat få påverka i det utrymme som ges i kommuners implementering av policy.

Metoden möjliggör en utveckling av arbetssätt och samverkan som medför möjlighet att öka kunskapen hos samhällsaktörer, skapa bättre relationer mellan individer och organisationer och hantera samhällsutmaningar på ett strukturerat sätt.

Metoden innehåller självklart också en del utmaningar. Att det inte finns någon tydlig form för rekrytering, konflikthantering, beslutsfattande och ansvarsutkrävande skulle kunna ses som sådana. Mycket av lösningen på dessa frågor ligger i själva metoden och processen men också i de institutionella logiker som organisationerna befinner sig i och deras grundläggande ansvar gentemot sina medlemmar, medborgare eller ägare.

Utifrån det civila samhällets perspektiv kan det vara viktigt att vara medveten om två risker som finns i samband med att ingå i en samverkansrelation med offentliga aktörer. För det första att undvika så kallat ”token participation” där inflytande inte ges och där deltagandet enbart legitimerar politiska beslut och tar udden av eventuell kritik mot offentlig policy och styrning. Detta kan hänga ihop med en förskjutning av civilsamhällets roll som (mot-)part till det offentliga i riktning mot en roll som partner. Som partner kan en civilsamhällesaktör hamna i en situation där besluten ägs tillsammans med det offentliga, eftersom man som intressent har varit med och tagit besluten.

Vår förhoppning är att denna text visat hur metoden som utvecklas av Sensus har potential att både överbrygga en del utmaningar och utvecklas för att kunna användas på andra politikområden och i relation till andra samhällsutmaningar, men också på andra administrativa nivåer och i andra faser i policyprocesser än hittills. Till skillnad från många governance-modeller, som utvecklats från det offentligas sida för att inkludera fler aktörer i policyprocesser, är Sensus metod utformad utifrån ett civilsamhällesperspektiv. Metoden är vidare utvecklad utifrån ett mer än 100-årigt uppdrag att bidra till att forma och utbilda samhällsmedborgare som har kunskapen och förutsättningar att delta och påverka i samhället och politiken.

## Referenser

- Abrahamsson, H. (2019) *Vår tids stora omdaning*. Göteborg: Bokförlaget Korpen.
- Ansell, C. & Gash, A. (2007) Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4): 543–571.
- Färdplan Hållbart Helsingborg.  
[[https://issuu.com/hallbarthelsingborg/docs/fardplan\\_hallbarthelsingborg](https://issuu.com/hallbarthelsingborg/docs/fardplan_hallbarthelsingborg).  
Hämtat: 20 januari 2022].
- Gustavsson, B. (1992) *Folkbildningens idéhistoria*. Borgholm: Bildningsförl.
- Hajer, A.M. & Wagenaar, H. (2003) *Deliberative Policy Analysis – Understanding Governance in the Network Society*. New York: Cambridge University Press.
- Hedlund, G. & Montin, S. (2009) *Governance på svenska*. Stockholm: Santérus Academic Press.
- Johansson, H., Kassman, A. & Scaramuzzino, R. (2011) *Staten och det civila samhällets organisationer i ett föränderligt välfärdssamhälle – Perspektiv på en överenskommelse*. Stockholm: Överenskommelsen mellan regeringen, idéburna organisationer inom det sociala området och Sveriges Kommuner och Landsting. Andra tematiska studien.
- Jönsson, A. & Scaramuzzino, R. (2016) *Samverkan mellan stat, region och civilsamhälle för nyanländas etablering - En utvärdering av projektet NAD i Skåne*. Lund: Socialhögskolan, Lunds Universitet.
- Meeuwisse, A. & Sunesson, S. (1998) Frivilliga organisationer, socialt arbete och expertis. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 5(2–3):172–193.
- Olsson, J., Berg, M., Hysing, E., Kristianssen, A. & Petersén, A. (2019) *Policy i teori och praktik*. Första upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- RiR (2014) *Staten och det civila samhället i integrationsarbetet*. Stockholm: Riksrevisionen.
- Scaramuzzino, R. & Jönsson, A. (2017) Samverkan, dialog och styrning – integration av nyanlända i förening. I: Stig Linde & Roberto Scaramuzzino (red.) *Socialt arbete i civilsamhället – aktörer, former och funktioner*. Lund: Studentlitteratur.
- Scaramuzzino, R. & Suter, B. (2020) Holding course: Civil society organizations' value expressions in the Swedish legislative consultation system before and after 2015. I: Elżbieta M. Goździak, Izabella Main, Brigitte Suter (red.) *Europe and the Refugee Response: A Crisis of Values?* London: Routledge.
- Utbildningsdepartementet (2013) *Allas kunskap – allas bildning*. Prop. 2013/14:172. Stockholm: Regeringskansliet.
- Utbildningsdepartementet (2015) *Förordning (2015:218) om statsbidrag till folkbildningen*. Stockholm: Regeringskansliet.
- Voluntary Local Review of Helsingborg – Sustainable Development Goals, 2021*.  
[[https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/27959Helsingborg\\_VLR\\_2021.pdf](https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/27959Helsingborg_VLR_2021.pdf). Hämtat: 21 juli 2022].