



FORTE:

Forskningsrådet för
hälsa, arbetsliv och välfärd

E-SOCIALT ARBETE INOM SOCIALTJÄNSTENS INDIVID- OCH FAMILJEOMSORG

En systematisk litteraturoversikt

Text: Gabriella Scaramuzzino och Teres Hjärpe
Extern granskare: Matilde Høybye-Mortensen
Foto: Scandinav
ISBN: 978-91-88561-41-1

Forte - Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd
Box 38084, 100 64 Stockholm
Telefon: 08-775 40 70, e-post: forte@forte.se
www.forte.se

FÖRORD

Förutsättningarna för att bedriva socialt arbete är i ständig förändring. Reformen i styrningen av socialtjänsten och samhällsutmaningar som till exempel den demografiska utvecklingen, en ökande ojämlikhet, segregation och urbanisering skapar ett utvecklingstryck på verksamheterna inom socialtjänsten. Användandet av digitala verktyg i det sociala arbetet, något som ibland benämns *e-socialt arbete*, kan vara en viktig del i att hantera de utmaningar som verksamheterna står för. Det finns förhoppningar om att digitaliseringen ska bidra till ökad effektivitet, kvalitet och tillgänglighet i socialtjänsten. Samtidigt finns det också risker och utmaningar med de digitala arbetssätten, sett både utifrån ett brukarperspektiv och ett arbetsmiljöperspektiv. För att skapa förutsättningar för en kunskapsbaserad utveckling och kontinuerligt lärande behövs forskning som belyser de frågor som är viktiga ur brukarnas, socialarbetarnas och organisationernas perspektiv. Forskningen behöver också sammanställas och tillgängliggöras för att komma till nytta i utvecklingsarbetet.

Forte driver sedan 2017 ett nationellt program om tillämpad välfärdsforskning och ett nationellt program om arbetslivsforskning. Inom ramen

för dessa program lade Forte ut ett uppdrag att genomföra en systematisk litteraturöversikt för att beskriva den internationella forskningen om e-socialt arbete. Rapporten syftar till att beskriva vad e-socialt arbete är, ge en bild av det nuvarande kunskapsläget samt identifiera kunskapsluckor och områden där mer forskning behövs. Rapporten belyser både forskning om konsekvenserna av digitala verktyg för arbets sätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö och hur användningen av digitala verktyg påverkar service, stöd och behandling samt klienter och brukare i socialtjänsten. Vi hoppas att rapporten kan bidra med kunskap i såväl det pågående digitaliseringsarbetet i socialtjänsten som i den fortsatta forskningen på området.

Författarna till rapporten är Gabriella Scaramuzzino, universitetslektor i socialt arbete och Teres Hjärpe, universitetslektor i socialt arbete, båda verksamma vid Socialhögskolan, Lunds universitet. Matilde Høybye-Mortensen, docent vid VIA University College i Danmark, har granskat rapporten.

Stockholm den 11 oktober 2021



Jonas Björck
Generaldirektör, Forte



Anna-Karin Florén
Forskningssekreterare



Isabelle Carnlöf
Forskningssekreterare

FÖRFATTARNAS TACK

Författarna vill särskilt tacka Maja Carlson och Sara Rondahl, bibliotekarier på Samhällsvetenskapliga fakultetens bibliotek, Lunds universitet, som har genomfört litteratursökningar. Jan Abrahamsson, verksamhetsledare för Sopact vid Socialhögskolan, Lunds universitet, har bidragit med kunskaper om sociala innovationer. Jennie Pålsson, koordinator för Digitalt Utanförskap på socialförvaltningen i Helsingborgs kommun, som har delat med sig av kunskaper om digitala klyftor, brukarperspektiv och brukarmedverkan. Författarna vill även

tacka sin forskargrupp *Digitalisering och socialt arbete* vid Socialhögskolan, Lunds universitet samt Fortes nationella forskningsprogram för tillämpad välfärdsforskning och arbetsliv, som har kommenterat manuset.

Ett särskilt tack också till Matilde Høybye-Mortensen, forskare vid Forskningscenter for ledelse, organisation og samfund, VIA University College som har varit extern granskare och inkommit med kritiska reflektioner om både begrepp och metod, och om e-socialt arbete i en nordisk kontext.

Innehåll

Förord	3
Författarnas tack	4
Sammanfattning	8
Effekter för service, stöd och behandling och brukarnas perspektiv	9
Konsekvenser för arbets sätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö	10
Kunskapsluckor och forskningsbehov	11
Inledning	12
Syfte, frågeställningar och avgränsningar	14
Bakgrund	15
Socialtjänsten som arbetsplats	15
Uppdrag och organisation.....	15
Socialtjänstens anställda.....	15
Socialtjänsten ur ett arbetsmiljöperspektiv	16
E-socialt arbete - vad är det?.....	16
E-socialt arbete i den svenska litteraturen	18
Service, stöd och behandling	18
Förändrade arbets sätt, arbetsförhållanden och förändrad arbetsmiljö	21
Metod och genomförande	23
Begränsningar	24
Resultat	25
Effekter för service, stöd och behandling samt klienternas/brukarnas perspektiv	25
Olika typer av digitala interventioner/behandlingar.....	25
Förebygga, beräkna och förutse	28
Kommunikation, interaktion och relation.....	31
Brukarperspektiv/brukarmedverkan	32
Konsekvenser för arbets sätt, arbetsförhållande och arbetsmiljö	34
Implementering av ny teknik.....	34
Digital dokumentation, administration och standardisering	36
Gränser som luckras upp och utmanas.....	37
Hat, hot och kränkningar digitalt	39
Digital kompetens, kompetensutvecklingsbehov och kompetensutveckling	39
Personalvård, stresshantering och motståndskraft	41

Metoder och teoretiska perspektiv i forskningen	42
Forskningsdesign fråga 1	42
Forskningsdesign fråga 2	44
Ett snabbt växande forskningsfält.....	46

Slutsatser, diskussion och forskningsbehov 48

Effekter för stöd, behandling och service samt brukarnas perspektiv	48
Konsekvenser för arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö	49
Vinster med att fokusera på båda sidorna	49
Överförbarhet till svenska förhållanden	50
E-socialt arbete, ett nytt och växande forskningsfält.....	51
I ljuset av covid-19- pandemin.....	51
Kunskapsluckor gällande stöd, behandling och service.....	52
Kunskapsluckor gällande arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö	53
Forskningsbehov och utmaningar för forskningsfältet.....	54
Implikationer för socialtjänstens arbete och för andra myndigheter.....	55

Referenslista 56

Referenser: Frågeställning 1.....	60
Referenser: Frågeställning 2.....	65
Referenser: Uppdaterad sökning.....	69



SAMMANFATTNING

I samband med covid-19-pandemin fick digitala välfärdstjänster och distansarbete en helt ny betydelse. Kraven på social distansering gjorde att digital kommunikation och interaktion över en natt blev den nya normen, vilket för många var ett otänkbart scenario innan pandemin. Dessa erfarenheter har gjort att det har uppstått behov av ny kunskap, nya frågeställningar, och lärdomar som den existerande forskningen inte har tagit sig an.

Den här rapporten fokuserar på så kallat e-socialt arbete. E-socialt arbete definieras brett som användandet av digitala verktyg i det sociala arbetet. Rapporten bidrar med att ringa in detta forskningsområde, som är nytt, växande och ibland därför svårfångat. Det finns många beröringspunkter mellan det mer etablerade begreppet e-hälsa och e-socialt arbete, det senare ses ofta som inkluderat i det förra. Det kan dock vara viktigt att behandla dessa som två separata forskningsfält, för att kunna belysa vilka specifika utmaningar och möjligheter som den ökade digitaliseringen har för socialt arbete. En förhoppning är att rapporten ska inspirera till att utveckla nya digitala innovationer, arbetsätt och forskningsprojekt och till att fördjupa kritiska diskussioner om vad det kan finnas för risker och etiska dilemman med att implementera olika digitala verktyg inom socialt arbete.

Syftet med denna systematiska litteraturöversikt (som är av typen *scoping review*¹) har varit att samla och tematiskt presentera den befintliga internationella forskningen om e-socialt arbete med särskilt fokus på följande frågeställningar:

1. Vilka effekter har användningen av digitala verktyg haft för service, stöd och behandling och hur upplever klienterna/brukarna dessa?
2. Vilka konsekvenser har digitala verktyg för arbetsätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö?

Den systematiska litteraturöversikten har avgränsats till att i första hand handla om individ- och familjeomsorgens verksamheter. Översikten omfattar refereegranskade vetenskapliga artiklar på engelska, som är publicerade mellan 2015 och 2020². Totalt har 120 artiklar analyserats och delats in i olika teman. Det har inte gjorts någon ytterligare granskning av den vetenskapliga kvaliteten i artiklarna som inkluderats, utan rapporten fokuserar på att lyfta fram resultaten inom respektive tema. En betydande del av forskningen om e-socialt arbete i Sverige finns inte med i detta urval, utan är i stället publicerad i svenskspråkiga rapporter, böcker, antologier, avhandlingar och vetenskapliga artiklar. Detta speglar delvis den publiceringskultur som finns inom ämnet socialt arbete, där forskning gärna också skrivs på svenska och inte nödvändigtvis i vetenskapliga

1 Se <https://guides.temple.edu/c.php?g=78618&p=4156607>

2 Sökningarna avslutades 2020-12-01

tidskrifter, för att resultaten lättare och snabbare ska kunna spridas till dem som arbetar praktiskt.

Eftersom e-socialt arbete är ett brett forskningsområde som innefattar vitt skilda typer av digitala verktyg, är det svårt att lyfta fram några generella effekter eller konsekvenser. I rapporten delas digitala verktyg in i tre grupper:

1. Informations- och kommunikationsteknik (IKT) som främst används i socialarbetarens kontakt med brukarna,
2. Artificiell intelligens (AI), algoritmer och stora databaser som bland annat används för att automatisera arbetsuppgifter och förutse sociala behov och
3. Digitala dokumentationssystem i vilka socialarbetaren dokumenterar och planerar sitt arbete.

Effekter för service, stöd och behandling och brukarnas perspektiv

När det gäller den första frågeställningen beskrivs effekterna av olika typer av digitala interventioner och behandlingar ofta som positiva, särskilt för målgrupper som befinner sig i risk eller som är svåra att nå. Studier visar att digitala insatser över lag upplevs som mer tillgängliga och flexibla än traditionella genom att de lättare kan anpassas efter målgruppens

och deltagarnas specifika behov. Det är viktigt att ha kunskap om målgruppen och att det inom en målgrupp finns olika individuella behov för att en digital intervention ska få positiva effekter. Forskningen visar också att inte alla interventioner och behandlingar är lämpade för att vara digitala. Under covid-19-pandemin, när familjer tvingades vara hemma, var det till exempel i vissa fall svårt att bedriva terapi digitalt eftersom det var flera som saknade privata rum att kommunicera i. Det framkommer även att både socialarbetarens och brukarens roller och relationer förändras vid användning av digitala verktyg och att tekniken luckrar upp gränser som behöver omförhandlas, och det kan finnas olika perspektiv på i vilken grad dessa främjar relationen och i vilka avseenden.

En stor del av litteraturen fokuserar på hur socialtjänsten med hjälp av Big Data³ och teknik som AI, algoritmer och digitala geografiska informationssystem kan förebygga risker genom att beräkna och förutse antingen sannolikheten att drabbas av olika sociala problem samt vilka insatser som kommer att passa (till exempel familjehemsplaceringar), eller beräkna försörjningsstöd (automatiserat beslutsfattande). I vissa artiklar diskuteras teknikens potential utifrån pilotstudier och mindre utvärderingar, medan andra artiklar intar mer kritiska perspektiv på dess risker och fallgropar. Intressant att notera är att de flesta av dessa internationella studier fokuserar på den sociala barnvården och inte på försörjningsstöd, som har varit i huvudfokus i den svenska debatten om automatiserat beslutsfattande.

Flera artiklar lyfter vidare fram hur ökad användning av digitala verktyg skapar digitala klyftor och att det är angeläget att hitta vägar för att motverka denna utveckling. I litteraturen

³ Stor mängd information som är lagrad digitalt. I och med storleken går den ofta inte att bearbeta med vanliga databasmetoder utan kräver särskilda program.

beskrivs hur brukare upplever både tekniska, sociala och ekonomiska hinder. Det är vanligt med forskning som intresserar sig för hur brukare upplever användningen av ett visst digitalt verktyg, eller den digitala kontakten med en specifik myndighet, men det är angeläget att forska mer om hur medborgare upplever alla sina digitala välfärdskontakter sammantaget.

Konsekvenser för arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö

Majoriteten av artiklarna som berör den andra frågeställningen om arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö har antingen handlat om implementeringsprocessen av olika typer av ny teknik eller om den administration och standardisering som medföljer de digitala dokumentationssystemen. Litteraturen visar att implementeringen underlättas om socialarbetarna upplever att det digitala verktyget ökar den egna kontrollen över arbetet, gör arbetsuppgifterna enklare och ger kvalitetsvinster för klientrelationen. Motstånd bland personal, begränsade resurser, brist på långsiktighet och en benägenhet till halvhjärtade tekniksatsningar lyfts fram som vanliga hinder för implementering. Det framkommer även att det är viktigt att både socialarbetare och brukare inkluderas i utvecklingen av de nya digitala verktyg som ska implementeras. Ökad digital dokumentation, administration och standardisering verkar få särskilt negativa konsekvenser för socialarbetarnas arbetsmiljö, även om det råder delade meningar om huruvida digitala doku-

mentationssystem i stort är fördelaktiga eller begränsar arbetet.

Forskningen visar också att det finns en tve-tydighet kring vilka konsekvenser användningen av digitala verktyg får för socialtjänsten som fysisk arbetsplats. Beroende på vilken typ av digitalt verktyg som är i fokus, så beskrivs socialarbetare ha blivit antingen mer bundna vid kontoret eller mer mobila och det verkar finnas både för- och nackdelar med båda dessa utvecklingar. Digitaliseringen utmanar också gränsen mellan arbetsliv och privatliv, både genom dess mobilitetsmöjligheter och möjlighet till ökad tillgänglighet. Konsekvenser av att arbeta på distans har blivit alltmer aktuellt i samband med covid-19-pandemin. Socialarbetare blir även utsatta för hat, hot och kränkningar digitalt vilka kan vara svåra att hantera, i synnerhet om det sker på sociala medier som är utanför den egna organisationens gränser.

Socialtjänstens och socialarbetares behov av digital kompetens är ett annat tema som belyses i artiklarna som berör arbetssätt och arbetsmiljö. Både innovation och digitalisering behöver integreras mer i socionomutbildningarna för att kunna möta den framtida arbetsmarknadens behov. Att använda digitala verktyg för kompetensutveckling, personalvård, stresshantering och stärkt motståndskraft hos socialarbetare beskrivs över lag som positivt eftersom det är kostnadseffektivt och för att många kan delta. En utmaning är att många som anmäler sig till dessa utbildningstillfällen tenderar att bara slutföra en bråkdel av dem. Litteraturen visar också att socialarbetare utbyter erfarenheter och kunskap i formellt eller informellt organiserade grupper på sociala medier. Dessa grupper ger socialarbetare ett professionellt sammanhang och ger möjlighet att diskutera frågor med andra som har liknade arbetsuppgifter, men det kan vara svårt att avgöra hur sekretess och maktstrukturer ska hanteras i denna typ av grupper.

Kunskapsluckor och forskningsbehov

Vad som slutligen är särskilt viktigt att lyfta fram är att det utifrån artiklarna som ingår i den systematiska litteraturoversikten inte går att identifiera någon ackumulerad kunskap vare sig om effekter eller om konsekvenser av olika digitala verktyg. Likaså råder brist på gemensamma teoretiska perspektiv, begrepp och definitioner. Forskningen speglar på många sätt det nya men intensivt växande område som e-socialt arbete är. Flera studier diskuterar olika digitala insatsers potential och risker, men utan

att luta sig mot några större empiriska undersökningar. Det är därför angeläget med fler empiriska studier som särskilt fördjupar sig i vilka effekter och konsekvenser de digitala verktygen har och hur kvaliteten i den service, stöd och behandlingar som erbjuds påverkas och att forskningen tydligt bygger vidare på tidigare studier. I synnerhet behövs studier som skiljer mellan *avsedda* och *oavsedda* effekter/konsekvenser samt mellan *kortvariga* och *längsiktiga* effekter/konsekvenser för både brukare, socialarbetare och deras arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö.



INLEDNING

Under de senaste decennierna har det skett en rad förändringar som har bidragit till att socialtjänsten är i omvandling (se till exempel SOU 2020:47). En sådan förändring är den ökade digitaliseringen i samhället vilken möjliggör men också kräver att socialtjänsten ska använda sig av nya verktyg och arbetssätt för att nå sina målgrupper och effektivisera arbetet.

Sådana verktyg och arbetssätt kan handla om allt från att erbjuda rådgivning via chatt och appar för behandling av missbruk till automatiserat beslutsfattande av försörjningsstöd. Digitalisering och socialt arbete är ett snabbt växande forskningsfält och på senare år har det publicerats en rad olika studier som belyser olika aspekter av e-socialt arbete. Det finns redan litteraturöversikter som berör specifika aspekter inom dessa områden. Det finns exempelvis en svensk kunskapsöversikt om socialt arbete och digitalisering som fokuserar på sociala medier (Svensson & Larsson, 2017). Den belyser dock inte stora delar av den internationella forskningen som finns om andra aktuella digitala verktyg som till exempel automatiserat beslutsfattande. Det finns också en svensk kunskapsöversikt om automatiserat beslutsfattande inom socialt arbete, vilken främst handlar om socialarbetarens perspektiv, och inte brukarnas (Scaramuzzino, 2019). Internationellt sett har Chan (2016; 2018) gjort flera systematiska litteraturöversikter om användningen av olika typer av digitala verktyg. Dessa har bland annat handlat om sociala medier i det sociala arbetets praktik och olika digitala interventioner riktade till specifika målgrupper, till exempel ungdomar. Det finns även en systematisk litteraturöversikt som fokuserar på hur användningen av digitala verktyg påverkar relationen mellan socialarbetare och klient (Nordesjö, Scaramuzzino

& Ulmestig, 2021). Det saknas dock systematiska litteraturöversikter som lyfter fram vilka digitala verktyg som socialtjänsten har valt att implementera för att ge bättre service, stöd och behandling, vilka funktioner de olika digitala verktygen har, vilka målgrupper som de främst riktar sig till och vilken effekt de gett.

Det är också viktigt att systematisera kunskapen om vilken roll digitala verktyg har kommit att spela i socialtjänstens arbete och om de haft några oavsedda effekter för brukare och socialarbetare. I kölvattnet av ny teknik har det till exempel skapats ett ökat utanförskap där digitala välfärdstjänster inte blir mer lättillgängliga för vissa brukargrupper och individer, utan i stället skapar en hög tröskel för kontakten med socialtjänsten (Francisco et al., 2019). Det är även av vikt att belysa vilken kunskap som finns om vilka konsekvenser digitala verktyg får för arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö. Att vissa arbetsuppgifter, som exempelvis ärendehandläggning, har börjat automatiseras har till exempel väckt oro för vad som kommer hända med det sociala arbetets praktik, hur det kommer att påverka socialarbetarens arbetsmiljö samt vilka nya kompetenser och kunskaper som kommer att efterfrågas på arbetsmarknaden (Eubanks, 2017; Sandblad et al., 2018; Scaramuzzino, 2019). Det har även skapats nya arbetsmiljöproblem som teknikstress

(Scaramuzzino & Martinell Barfoed, 2021). Det finns emellertid en tilltro till att nya IT-stöd och digitala verktyg kommer att kunna lösa vissa av de problem och utmaningar som socialtjänsten står inför. Under senare år har flera studier rapporterat om försämrade arbetsvillkor för socialarbetare, ökande ärendemängd och hög arbetsbelastning parallellt med krav på mer dokumentation, med bland annat mindre tid att träffa klienter och stor personalomsättning som följer (jfr Astvik, Melin & Allvin, 2014; Scaramuzzino, 2017; Scaramuzzino & Meeuwisse, 2019; Hjärpe, 2020). Dessa försämrade arbetsvillkor skulle till viss del kunna lösas med hjälp av nya digitala verktyg och arbetssätt som automatiserat beslutsfattande vid försörjningsstöd. Det finns också förhoppningar om att nya digitala tjänster kommer att ge målgrupperna snabbare service och kan frigöra tid så att socialarbetare kan ha mer kontakt med sina målgrupper (Scaramuzzino, 2019).

Denna systematiska litteraturöversikt bidrar med en övergripande bild av vad e-socialt arbete innebär samt dess utmaningar och möjligheter utifrån den forskning som publicerats på området. Det är angeläget att samlas och tematiskt presentera den befintliga forskningen om vilka effekter och konsekvenser som digitaliseringen har både för arbetssätt, arbetsmiljön och för brukarna och medborgarna, eftersom dessa aspekter är så nära sammankopplade och kan beskrivas som två sidor av samma mynt. Det är också viktigt att sätta de enskilda studierna i ett större digitaliserings- och arbetslivsperspektiv för att kunna identifiera kunskapsluckor och de frågeställningar som saknas.

SYFTE, FRÅGESTÄLLNINGAR OCH AVGRÄNSNINGAR

Syftet med denna systematiska litteraturöversikt är att samla och tematiskt presentera den befintliga internationella forskningen om så kallat e-socialt arbete med särskilt fokus på följande frågeställningar:

1. Vilka effekter har användningen av digitala verktyg haft för service, stöd och behandling och hur upplever klienterna/brukarna dessa?
2. Vilka konsekvenser har digitala verktyg för arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö?

För att den systematiska litteraturöversikten inte skulle bli för omfattande, har den avgränsats till att i första hand handla om individ- och familjeomsorgens verksamheter, och inkluderar därmed inte äldreomsorgen. Den systematiska litteraturöversikten omfattar enbart referee-

granskade vetenskapliga artiklar på engelska, som är publicerade i vetenskapliga tidskrifter mellan 2015 och 2020⁴. Detta tidsspänn har valts på grund av att det är främst sedan 2015 som en rad nya digitala verktyg har börjat användas i arbetet med brukare inom socialtjänsten i större omfattning, och det är också sedan dess som forskningsfältet har växt fram. Vi har inte gjort någon kvalitetsgranskning av den forskning som har inkluderats i den systematiska litteraturöversikten, utan har fokuserat på att lyfta fram och tematisera resultaten.

4 Sökningarna avslutades 2020-12-01

BAKGRUND

Socialtjänsten som arbetsplats

UPPDRAG OCH ORGANISATION

Som anställd i socialtjänsten ska man arbeta mot målet att främja människornas ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet (1 kap. 1 § socialtjänstlagen 2001:453, SoL). Socialtjänsten, som är kommunernas ansvar, ska arbeta brett och på flera nivåer; strukturellt genom samhällsplanering och förebyggande arbete, och mot grupper och individer genom omsorg och service, råd och stöd, ekonomisk hjälp och annat bistånd till familjer och enskilda som behöver det (3 kap. 1 § SoL). En stor del av arbetet inom socialtjänsten utgörs av myndighetsutövning i form av utredningar och beslut om omhändertaganden, placeringar, insatser och bistånd. Socialtjänstens verksamhet är tänkt att fungera som ett yttersta skyddsnät för individer som inte får tillräckligt stöd från, eller faller mellan, andra samhällsinstituters ansvar (Pettersson, 2014). Arbetet kräver därmed ofta samarbete med andra institutioner (Bergmark et al., 2008).

I socialtjänstlagen finns en tydlig ambition om att individers och familjers behov ska hanteras integrerat utifrån ett helhetsperspektiv eftersom olika sociala problem så som ekonomisk utsatthet, missbruk, psykisk ohälsa, med mera ofta samspekar med varandra (Pettersson, 2014). Det som emellertid har kommit att utmärka

organiseringen är en tilltagande grad av specialisering (Bergmark et al., 2008; Lundström & Sallnäs, 2014).

Socialtjänsten är organiserad på olika sätt i olika kommuner. Två övergripande områden som ansvaret ofta delas upp i (i olika förvaltningar, verksamhetsområden eller enheter) är:

- vård och omsorg, till exempel äldreomsorg och stöd till personer med funktionsnedsättning enligt SoL och lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS);
- individ- och familjeomsorg, till exempel social barn- och ungdomsvård, missbruk- och beroendevård, ekonomiskt bistånd, våld i nära relationer, hemlöshet samt familjerätt och familjerådgivning.

I den här systematiska litteraturoversikten är det i första hand individ- och familjeomsorgen som är i fokus.

SOCIALTJÄNSTENS ANSTÄLLDA

Av Sveriges kommuners drygt 900 000 anställda arbetar fyra procent, det vill säga cirka 36 000 personer, inom individ- och familjeomsorgen (Sveriges Kommuner och Regioner, 2019, s. 6, 10). Anställda med socionomexamen är dominerande, även om beteendevetare, statsvetare, psykologer, ekonomer, behandlingsassistenter och andra också finns representerade. Vanliga titlar är socialsekreterare, biståndshandläggare, utredare, behandlare, behandlingsassistent och socialpedagog. Allt fler socionomer arbetar

också med administrativa uppdrag såsom chefskap på olika nivåer, kvalitetsutvecklare, controller eller utvecklingssekreterare (Svensson K, 2019). Precis som i hela den kommunala sektorn är socialtjänsten en starkt kvinnodominerad arbetsplats, av socialsekreterarna är exempelvis 89 procent kvinnor (Sveriges Kommuner och Regioner, 2019, s. 11, 32).

SOCIALTJÄNSTEN UR ETT ARBETSMILJÖPERSPEKTIV

Socialtjänsten är en så kallad *frontlinjebyråkrati* där de anställda möter individer med olika grader av komplex problematik, ofta i utsatta och riskfyllda situationer, men som representerar för en organisation med lagar, regler och riktlinjer att förhålla sig till (Lipsky, 2010). Arbetet innefattar ett konstant balanserande mellan omfattande behov och begränsade resurser. Idag ställs också allt högre krav på struktur, evidens och kunskapsbaserade underlag för de metoder och arbetssätt som används i socialtjänsten (Hjärpe, 2020). I socialtjänsten, liksom i den offentliga förvaltningen i stort, är anställningsförhållanden förhållandevis stabila. Inom individ- och familjeomsorgen är 89 procent tillsvidareanställda och sex procent har tidsbegränsad anställning. Detta kan exempelvis jämföras med hotell- och restaurangbranschen där 41 procent har tidsbegränsad anställning (Sveriges Kommuner och Regioner, 2019, s. 17, 24).

Det har återkommande beskrivits att socialtjänsten har flera långvariga strukturella problem. Arbetsmiljöverket fann till exempel *allvarliga signaler på ohälsosamma arbetsmiljöförhållanden* och det fanns flera riskområden som pekades ut, speciellt vad gäller den psykosociala arbetsmiljön. Det noterades bland annat ohälsosam arbetsbelastning, problem med stor personalomsättning och risker för att utsättas för hot, våld och stress (Karsten, 2018, s. 3). Detta är aspekter som har uppmärksammats

även i andra studier (jämför Welander et al., 2017; Tham, 2018; Scaramuzzino & Meeuwisse, 2019; Palm et al., 2020; Scaramuzzino, 2020; Bengtsson, 2020). Att socialtjänsten är ett kvinnodominerat arbetsområde har innebörder för arbetsmiljön. Kvinnodominerade yrken inbegriper ofta högre risk för belastningsskador och psykiska besvär än mansdominerande yrken. Dessa skillnader syns även inom yrket, då kvinnliga socialsekreterare har ungefär dubbelt så hög sjukskrivningsandel som sina manliga kollegor (Forte 2016; 14, Socialstyrelsen, 2019, s. 13). I en statlig satsning på forskning om arbetsmiljö i kvinnodominerande sektorer som inleddes 2016, är socialsekreterare en av de yrkesgrupper som uppmärksammas (Forte, 2017, s. 23).

E-socialt arbete – vad är det?

Antalet studier om digitalisering och socialt arbete ökar, ett forskningsområde som benämns som e-socialt arbete. E-hälsa är till skillnad från e-socialt arbete ett vedertaget och välansvänt begrepp, men precis som med e-socialt arbete finns det ingen gängse definition av begreppet. I Sverige är Socialstyrelsens definition mycket använd: *E-hälsa är att använda digitala verktyg och utbyta information digitalt för att uppnå och bibehålla hälsa* (Socialstyrelsen.se, 2021). Detta innebär att det kan handla om en rad olika typer av teknik. Socialdepartementet och Sveriges Kommuner och Landsting (numera Sveriges Kommuner och Regioner) (2016, s. 9) inkluderar dessutom både socialtjänst och hälso- & sjukvård i sin definition av e-hälsa: *E-hälsobegreppet omfattar i detta sammanhang all socialtjänst som bedrivs av staten, kommunerna*

eller i enskild verksamhet, hela hälso- och sjukvården samt i tillämpliga delar tandvården.

I Sverige finns E-hälsomyndigheten som ansvarar för att samordna alla regeringens satsningar på e-hälsa ([E-hälsomyndigheten.se](https://www.ehalsa.se), 2021) och Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) som ska samordna och stödja de offentliga förvaltningarnas digitalisering för att den ska bli mer effektiv och uppnå de uppsatta mål som finns ([DIGG.se](https://www.digg.se), 2021). Socialdepartementet och Sveriges Kommuner och Landsting (2016) har också utvecklat en Vision e-hälsa 2025 som är gemensam för både hälso- och sjukvård och socialtjänst. I denna står: *År 2025 ska Sverige vara bäst i världen på att använda digitaliseringens och e-hälsans möjligheter i syfte att underlätta för människor att uppnå en god och jämlik hälsa och välfärd samt utveckla och stärka egna resurser för ökad självständighet och delaktighet i samhällslivet* (Socialdepartementet och Sveriges Kommuner och Landsting, 2016, s. 3). Ofta är det nya digitala verktyg som är i fokus.

Ett annat närliggande begrepp till både e-hälsa och e-socialt arbete är *välfärdsteknik*. Begreppet myntades i Skandinavien 2007, för att beskriva olika typer av hjälpmedelsteknik (assistive technologies) (Dahler, 2018). Välfärdsteknik har definierats som *kunskapen om och användandet av teknik som kan bidra till ökad trygghet, aktivitet, delaktighet och självständighet för personer med funktionsnedsättning i alla åldrar och deras anhöriga* (Socialdepartementet och Sveriges Kommuner och Landsting, 2016, s. 9). I Sverige har det främst varit fokus på välfärdsteknik inom äldreomsorgen:

Welfare technology refers not only to specific kinds of technologies but also to a problem complex for which welfare technologies are expected to be a solution: an ageing population with more chronic diseases, fewer resources, and fewer hands to take care of their needs, often designated as "the elder burden" [2–5]. Welfare

technologies are, alongside science and innovation, expected to be a means of solving this demographic challenge (Dahler, 2018, s. 1).

E-tjänst är ett annat närliggande begrepp. Det definieras ofta som en webbaserad tjänst för att komma i kontakt med socialtjänsten (till exempel ansöka om försörjningsstöd). E-tjänster är alltid interaktiva, i den bemärkelsen att de sker i dialog mellan individ och socialtjänsten. Detta gör att informationstexter eller blanketter på en webbsida inte bör räknas som e-tjänst (Socialstyrelsen, 2020).

E-socialt arbete är ett brett begrepp som framför allt används internationellt och som innefattar e-tjänster men som även kan inbegripa välfärdsteknik. I litteraturen har e-socialt arbete beskrivits som *the new social work frontier* (López Peláez & Marcuello-Servós, 2018, s. 801). Liket begreppet *välfärdsteknik* (Dahler, 2018) som har växt fram i Skandinavien, har begreppet *e-socialt arbete* framför allt växt fram i en spansk kontext. Begreppet har använts i flera olika sammanhang (se till exempel Aguilar-Idañez et al., 2020; de la Fuentes Robles et al., 2019; Raya Diez, 2018; Mateo et al., 2018; García-Castilla et al., 2019) vilket indikerar en stor bredd och variation av både teknik- och problemområden. García-Castilla et al., (2019, s. 898) definierar det som att: *E-social work aims to empower people individually, in groups and within communities, while providing social workers tools to analyse, assess and intervene through new strategies targeted at users of digital environments.* Även i detta citat finns en betoning på det nya. E-socialt arbete har också diskuterats som ett fält (se även López Peláez & Marcuello-Servós, 2018) som inbegriper forskning, praktik och utbildning:

...e-social work could be understood as a social work field where individuals, communities and groups have needs and it is possible to develop intervention programmes, conduct research

projects and design public policies to address them. Today, several public administrations manage social services using ICTs and non-profit organizations provide assistance using the Internet. E-social work comprises online research, therapy (individual, group and community dynamics), the teaching and training of social workers and the monitoring of social service programmes. In this regard, e-social work has become the new social work frontier (López Peláez & Marcuello-Servós, 2018, s. 805).

Att definiera vad e-socialt arbete är innebär en svår uppgift eftersom det är högst omdiskuterat hur socialt arbete ska definieras och om det överhuvudtaget bör definieras (se till exempel Bergmark, 1998). Vad socialt arbete är varierar beroende på kontext, inte minst ur ett internationellt perspektiv. International Federation of Social Workers (IFSW) använder sig emellertid av följande globala definition:

Socialt arbete är en praktikbaserad profession och en akademisk disciplin som verkar för social förändring och utveckling, social sammanhållning, skydd och stöd för utsatta, empowerment och frigörelse av människors resurser. Mänskliga rättigheter, social rättvisa, barnets bästa, kollektivt ansvar samt respekt för mångfald är centrala principer för socialt arbete. Med utgångspunkt i teorier för socialt arbete, samhällsvetenskap, humaniora och urfolkens kunskap strävar professionen efter att involvera människor och påverka strukturer, för att möta utmaningar i livet och öka välbefinnandet (se Akademikerförbundet SSR, 2014, s. 3 för denna översättning på svenska).

Genom att använda begreppet e-socialt arbete vill vi genom denna rapport bidra till att ringa in ett forskningsområde, som likt forskningsområdet e-hälsa är mångfacetterat och ibland

därför svårfångat. Även om e-hälsa och e-socialt arbete ibland går in i varandra, då det finns många beröringspunkter, finns det anledning att behandla dessa som två separata forskningsfält. Trots att det finns många överlappningar, kan det finnas specifika utmaningar och möjligheter, som vi hoppas att denna systematiska litteraturöversikt ska kunna bidra till att identifiera. Vi definierar e-socialt arbete som att använda digitala verktyg i det sociala arbetet och likt López Peláez och Marcuello-Servós (2018) ser vi det som ett fält som består av både forskning, praktik och utbildning. E-socialt arbete utförs i offentlig sektor, i privat sektor och i civilsamhället.

E-socialt arbete i den svenska litteraturen

Innan vi presenterar resultaten av vår systematiska litteraturöversikt av den internationella forskningen, kommer vi först att kort beskriva några aspekter som tas upp i den svenska så kallade grå litteraturen, det vill säga texter om forskning som inte har genomgått samma referentgranskning som vetenskapliga publikationer (till exempel rapporter, böcker, antologier) samt svenskspråkiga avhandlingar och vetenskapliga artiklar⁵ kring socialtjänsten och digitalisering.

SERVICE, STÖD OCH BEHANDLING

Den litteratur om e-socialt arbete som vi har tagit del av och som fokuserar på service, stöd och behandling har främst uppehållit sig kring

⁵ Svensk grålitteratur samt svenskspråkiga avhandlingar och vetenskapliga artiklar har vi hittat med hjälp av Libris, Swepub och Google Scholar, i relevanta svenska vetenskapliga tidskrifter samt på myndigheters webbsidor. Denna bakgrund ger inte en heltäckande bild av den svenskspråkiga litteratur som finns om ämnet.

1) internet, sociala medier och appar, och 2) e-ansökningar, automatiserat beslutsfattande och AI.

Internet, sociala medier och appar

Ett av de tidiga forskningsområdena inom digitalisering och socialt arbete var internet och sociala medier, och hur socialtjänsten kan hantera sociala problem på nya arenor (se till exempel Daneback & Sorbring, 2016 red.).

Studier har lyft fram en rad olika insatser som expertsajter med information (se till exempel Daneback, 2016), kunskapsspel (se till exempel Sorbring et al., 2016) självhjälpsinterventioner (se till exempel Hansson et al., 2016), uppsökande arbete (se till exempel Scaramuzzino, 2014, 2016; Ekeman, 2016), behandling (Andersson & Carlbring, 2016) rådgivning via chatt (Ingloff & Lautrup, 2016; Osvaldsson Cromdal, 2018) och hälsomotiverande armband och tillhörande appar (Rönkkö et al., 2016), för att nämna några. I litteraturen framhävs ofta att internet- och telefonbaserade tjänster kan vara ett komplement till personliga möten och att det är viktigt att erbjuda råd och stöd både via telefon, chatt, sms och e-post (Ds 2015:48).

Enligt Ingloff och Lautrup (2016, s.228) är det viktigt för socialtjänsten att tänka nytt och våga göra annorlunda. I litteraturen beskrivs hur internet och sociala medier sänker tröskeln för brukare att ta kontakt med socialtjänsten. Genom att erbjuda dem som vill ta kontakt med socialtjänsten anonymitet, kan det också bli lättare för brukare att diskutera ämnen som är svåra att prata om vid personliga möten ansikte mot ansikte. Genom att använda denna typ av teknik kan socialtjänsten både nå ut till fler och till nya målgrupper (Daneback & Sorbring, 2016; Ingloff & Lautrup, 2016; se också Ekeman, 2016 om nätvandring som metod). Digitala insatser kan också underlätta för brukare att söka vidare stöd och behandling (Ds 2015:48). I litteraturen förs dock fram att det samtidigt har skapats en digital klyfta

genom att vissa grupper och individer exkluderas på grund av att de inte har tillgång till tekniken eller saknar kunskap för att kunna använda sig av den. Det har exempelvis visat sig att tekniken är illa anpassad efter funktionsvariationer, både utifrån kognitiva och affektiva aspekter (Johansson, 2015). Det finns även målgrupper och individer som inte vill använda sig av internet och sociala medier (Daneback & Sorbring, 2016; se även Svensson & Larsson, 2018).

Även om internet och sociala medier har inneburit stora möjligheter för socialtjänsten att nå ut till sina målgrupper och arbeta på nya sätt, visar studier att det är relativt få socialarbetare som har använt sig av dessa möjligheter (se till exempel Scaramuzzino, 2016). Det har därför diskuterats om internet och sociala medier fortfarande uppfattas som en hög tröskel utifrån socialtjänstens perspektiv. Vad består denna tröskel i så fall av? Är det en teknologisk tröskel för att socialarbetare inte känner att de har tillräcklig kunskap om hur de ska använda sig av tekniken i sin profession? Eller handlar det om en kulturell tröskel där de inte känner sig bekväma i den specifika miljön (Scaramuzzino, 2016) eller med att skriva i stället för att prata (Ingloff & Lautrup, 2016)? Juridiska ramar är en annan tröskel som har pekats ut vad gäller att kunna utveckla nya arbetssätt inom socialtjänsten, eftersom dessa inte hinner med i den snabba tekniska utvecklingen. Det har uppstått en rad juridiska frågeställningar om bland annat sekretess, hantering av personuppgifter och IT-säkerhet (Ingloff & Lautrup, 2016; Arlebrink 2016; se även Svensson & Larsson, 2018). En annan fråga som har diskuterats är om det är rätt att handläggare inom socialtjänsten använder internet och sociala medier för att samla information om sina klienter, till exempel för att besluta om de ska starta en utredning eller inte. Det handlar således både om juridiska och etiska frågeställningar (Arlebrink, 2016).

Internet och sociala medier i förhållande till mötet mellan människor är också ett uppmärksammat tema. I socialt arbete ses mötet mellan människor som en central del av arbetet (Daneback & Sorbring, 2016). Internet och sociala medier ses därför ofta som ett komplement till traditionellt arbete inom socialtjänsten, och det betonas ofta att digitala möten inte helt bör ersätta fysiska möten (Ingloff & Lautrup, 2016). Enligt Daneback och Sorbring (2016) är det viktigt att användningen av internet och sociala medier inte skapar en distansering, utan i stället breddar och fördjupar möjligheterna att mötas (Daneback & Sorbring, 2016). En studie visar till exempel hur digitala hälsoarmband och tillhörande appar var användbara, eftersom de också gynnade kommunikationen mellan ungdom och socialarbetare (Rönkkö et al., 2016).

E-ansökningar, automatiserat beslutsfattande och AI

I Sverige har det pågått en stor medial debatt om e-ansökningar, automatiserat beslutsfattande och användningen av AI inom socialtjänsten. Införandet av en robot inom försörjningsstöd har väckt stora protester och många socialarbetare har sagt upp sig i protest (Kaun & Velkova, 2019). På senare tid har mediebevakning av automatisering gått från att handla om personalvarsel till att handla om rättssäkerhets- och insynsfrågor för medborgaren (Sveriges Kommuner och Regioner, 2020).

Under de senaste åren har det publicerats en del rapporter (se till exempel Kaun & Velkova, 2019; Scaramuzzino, 2019; Svensson L, 2019b), bokkapitel (se till exempel Denk et al., 2019; Aili, 2020) och artiklar (se till exempel Svensson L, 2019a) om automatiserat beslutsfattande. Det ska poängteras att automatiserat beslutsfattande inte bygger på en enhetlig teknik och hur tekniken används för att fatta beslut kan skilja sig mycket åt. Ofta lyfts tre scenarier fram: 1) Datorn tar fram ett förslag som handläggaren

tar beslut utifrån, 2) Datorn fattar ett beslut som sedan godkänns eller avslås av handläggaren, 3) Datorn fattar beslutet och informerar bara handläggaren om handläggaren begär att få ytterligare information angående beslutet (Denk et al., 2019). Det benämns ibland också som hel automatisering eller delvis automatisering (Scaramuzzino, 2019). Automatisering betyder att det är en beslutsprocess som är självgående (Annergård & Mårtensson, 2018a). En enkätstudie om socialarbetares åsikter om automatiserat beslutsfattande, visar att socialarbetares åsikter varierade i förhållande till om det gällde hel eller delvis automatisering. Mest skepticism uttryckes gentemot hel automatisering (Scaramuzzino, 2019).

Studier från 2019 och 2020 visar att den svenska socialtjänsten blir alltmer digitaliserad men att det bara var ungefär en tredjedel (29 procent) av Sveriges 290 kommuner som hade infört någon e-tjänst, och enbart 2,5 procent av kommunerna använde robotar i handläggningen av försörjningsstöd (Svensson L, 2019b, s. 31). Enligt Sveriges Kommuner och Regioners (2020) rapport var det 17 kommuner som hade infört automatiserat beslutsfattande vid försörjningsstöd, och ytterligare 100 kommuner var vid tidpunkten i startgroparna för att införa det. Det vanligaste teknikvalet var så kallad Robotic Process Automation (RPA) (Sveriges Kommuner och Regioner, 2020; se även Aili, 2020). En studie om medborgarnas perspektiv visar att 80 procent av respondenterna inte visste om att det förekom automatiserat beslutsfattande i offentlig sektor (Denk et al., 2019). Det har också varit en utmaning för kommunerna att få medborgare att göra e-ansökningar eftersom alla inte vill eller kan ansöka via e-tjänst (Svensson L, 2019b; se även Sveriges Kommuner och Regioner, 2020).

I litteraturen ges olika argument till varför det är viktigt för klienterna att implementera automatiserat beslutsfattande i offentlig förvaltning

eller i socialtjänsten. Det kan till exempel ge medborgarna eller klienterna snabbare service, göra tjänsterna mer tillgängliga (Annergård & Mårtensson, 2018a; Scaramuzzino, 2019; Aili, 2020) göra att beslutsfattandet blir mer opartiskt, öka möjligheten till likabehandling (Denk et al., 2019) och ge mindre felaktigheter i bedömningarna (Annergård & Mårtensson, 2018a). Ett vanligt förekommande argument är att Sverige ska vara i framkant vad gäller automatiserat beslutsfattande och användningen av AI, det vill säga att tekniken har ett värde i sig själv (se till exempel Kaun & Velkova, 2019; Scaramuzzino, 2019). Sveriges Kommuner och Regioner (2020) betonar dock att digitalisering inte bör vara ett mål i sig själv, utan kan vara ett sätt att uppnå andra mål. Det är också viktigt att uppmärksamma att även om detta är argument som har lyfts fram i litteraturen till varför digitala verktyg, och i synnerhet automatiserat beslutsfattande och användningen av AI, bör eller har införts, behöver en sådan implementering inte nödvändigtvis leda till att dessa förväntade nyttor och effekter uppnås, utan detta kräver vidare empiriska studier.

FÖRÄNDRADE ARBETSSÄTT, ARBETSFÖRHÅLLANDEN OCH FÖRÄNDRAD ARBETSMILJÖ

Användningen av 1) internet, sociala medier och appar, 2) e-ansökningar, automatiserat beslutsfattande och AI, och 3) IT-system och digital dokumentation, har påverkat socialtjänstens arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö och skapat en digital arbetsmiljö. Litteraturen om denna utveckling är begränsad och har främst problematiserat den ökade byråkratiseringen, med fokus på IT-system och digital dokumentation. I den litteratur som återges i denna rapport diskuteras både farhågor och förväntningar kring tekniken i förhållande till arbetsmiljön, och att det är viktigt att ta hänsyn till både fysiska, kognitiva och psyko-

sociala faktorer (se till exempel Sandblad et al., 2018). Det finns även studier om hur socialarbetare mobiliserar och organiserar sig på sociala medier för att bedriva opinionsbildning (Lundälv, 2018) och för att hantera och förändra sin arbetssituation, genom en förändrad personalpolitik, socialpolitik och migrationspolitik (Scaramuzzino & Meeuwisse, 2019).

Det digitala administrationsamhället

I Arbetsmiljöverkets rapport om socialekreterares arbetsmiljö står det att administrationen har blivit alltmer avancerad och tidkrävande (Karsten, 2018). I litteraturen beskrivs hur vi lever i ett administrationsamhälle (Forssell & Ivarsson Westerberg, 2014; Sandblad et al., 2018; se även Agevall et al., 2017; Jacobsson & Martinell Barfoed, 2019) och att det har skett en avprofessionalisering, eller amatörisering, av det sociala arbetet parallellt med ökad digitalisering (Forssell & Ivarsson Westerberg, 2014; se även Sandblad et al., 2018). Med detta menas att de administrativa arbetsuppgifterna har ökat nämnvärt som en följd av ökad styrning. Arbetet utförs genom hantering av information snarare än genom möten med klienter (Forssell & Ivarsson Westerberg, 2014) och i stället för att dessa arbetsuppgifter utförs av specialister (eller en robot), sitter var och en och administrerar vid sina datorer: *Man får mer att göra, ska utföra uppgifter som man inte har kompetens för och oftast inte heller ser nyttan av (...)* Tidsbrist, irritation, stress samt belastningar på grund av dåligt utformade och integrerade IT-system rapporteras ofta (Sandblad et al., 2018, s. 31). Ett annat problem som har lyfts fram är att de IT-system som används i socialtjänsten tenderar att inte matcha varandra, programmen är ofta långsamma, och är inte utformade på ett bra sätt för att kunna hjälpa användarna att utföra sina arbetsuppgifter. Det beskrivs hur det inom socialtjänsten, som en konsekvens, ofta finns både en digital och en fysisk akt, vilket skapar dubbelarbete (Svensson & Larsson, 2017).

Genom att införa annan typ av teknik som automatiserat beslutsfattande och AI, finns det stora förhoppningar om att dessa problem ska försvinna (Sandblad et al., 2018). Automatiserat beslutsfattande och användningen av AI förväntas effektivisera arbetet genom att mindre resurser används för att utföra en större mängd arbete (Svensson L, 2019a, 2019b) och till lägre kostnader (Annergård & Mårtensson, 2018a). Dessa kan också frigöra tid för mer värdeskapande uppgifter (Annergård & Mårtensson, 2018a) som till exempel att möta klienter (se till exempel Scaramuzzino, 2019). Andra forskare som Björngren Cuadra (2018) menar att det finns risker med att socialtjänstens arbete har blivit så pass digitaliserat och utforskar vad som skulle hända om de digitala systemen inte var tillgängliga under en längre period. Slutsatsen är att personalen genom olika analoga anpassningsstrategier (till exempel skriva för hand tillfälligt) skulle undvika ett sammanbrott av verksamheten, men att det skulle generera stort merarbete när systemen väl fungerade igen. Det digitala sammanbrotts-scenariot blir än mer relevant att utforska om större delen av handläggningen av ärenden görs automatiskt och med hjälp av AI.

Gränsen mellan arbete och fritid suddas ut allt mer

Den ökade digitaliseringen har för många också inneburit möjligheten att alltid vara nåbar och har bland annat medfört att gränsen mellan arbete och fritid allt mer suddats ut (Albinsson & Arnesson, 2018; Sandblad et al., 2018). I en studie uppgav både chefer och personal att de hade svårt att hantera gränsen mellan arbetsliv och privatliv, samtidigt som de flesta betonade att det var oerhört viktigt att skilja dessa två sfärer åt (Svensson & Larsson, 2017; Gillberg, 2018; Palm et al., 2020). I en handbok om arbetsmiljö för chefer och skyddsombud, beskrivs hur covid-19-pandemin inneburit ett stresstest på rådande regelverk

eftersom den utgjort en risk på alla arbetsplatser. För dem som varit på sin arbetsplats har det funnits en risk att bli smittade av viruset, vilket har krävt rutiner för att förhindra detta. Många arbetsgivare har dock beordrat distansarbete (vilket digitaliseringen möjliggör) och arbetsgivaren har ett arbetsmiljöansvar även när arbetet sker i hemmet (Fricks, 2020).

Digitala hot och kränkningar

Förekomsten av hat, hot och kränkningar via internet och sociala medier är ett annat arbetsmiljöproblem som kopplas till digitalisering. Det framkommer exempelvis i en rapport om den svenska arbetsmarknaden att hot via e-post är vanligt förekommande inom socialt arbete (AFA Försäkring, 2018, s. 31). I Arbetsmiljöverkets rapport om socialsekreterares arbetsmiljö står det att: *Rutiner som visat sig finnas generellt har varit rutiner för krisstöd. Dock har vi i tillsynen sett behovet av att lyfta upp och säkerställa bättre rutiner för hur man ska hantera händelser i sociala medier* (Karsten, 2018). Behovet av förebyggande arbete om hot och våld bekräftas därmed av myndigheten.

Positiva konsekvenser

Sandblad et al. (2018) beskriver hur digitaliseringen har bidragit till flera positiva förändringar utifrån ett arbetsperspektiv, exempelvis genom att ge ökade möjligheter att utföra sina arbetsuppgifter, vara tillgänglig, effektivisera och förenkla kommunikation (jfr Albinsson & Arnesson, 2018) men också utveckla sina unika yrkeskunskaper. Men, digitaliseringen behöver utnyttjas mycket bättre och tekniken måste användas smart, menar författarna (Sandblad et al., 2018). Det är viktigt att den teknik som implementeras verkligen utgår från verksamheternas och de professionellas behov så att de kan utföra ett bra arbete. Författarna menar också att digitaliseringen inte handlar så mycket om IT-utveckling, utan mer om verksamhetsutveckling.

METOD OCH GENOMFÖRANDE

Den internationella systematiska litteraturoversikten genomfördes i två steg. Det första steget bestod av att utveckla och använda en sökstrategi med olika exkluderings- och inkluderingskriterier.

Sökningar efter vetenskapliga artiklar genomfördes i följande databaser:

- SocIndex
- APA PsycInfo®
- Social Sciences Citation Index (SSCI)
- Scopus
- Academic Search
- PubMed

Kriterier för sökningarna var publiceringsår (2015–2020⁶), typ av litteratur (refereegranskade artiklar) och språk (engelska). Två separata sökningar gjordes, en för respektive forskningsfråga, för att kunna få mer specifika träffar. Vissa artiklar överlappar dock och har varit relevanta för båda forskningsfrågorna (se De Witte, et al., 2016; Mishna, et al., 2019; Ben Allouch & Boonstra, 2019). Den initiala sökningen för den första frågeställningen genererade omkring 7000 artiklar. Efter att ha använt alla exkluderings- och inkluderingskriterier kvarstod 65 artiklar som gick vidare till nästa steg för ytterligare kodning och

analys. Den initiala sökningen för den andra frågeställningen genererade istället 2865 artiklar och 55 fulltexter kvarstod för ytterligare kodning och analys. Sökstrategin, flödesschema för urvalsprocessen samt exkluderings- och inkluderingskriterier för respektive fråga finns i bilagorna 1 och 2. Programmet Rayyan QCRI, som hjälper till att screena titlar och abstracts, användes för att sälla artiklarna.

I det andra steget, som bestod av kodning och analys, gjordes en närmare analys av fulltexterna med hjälp av redan ifyllda kodningsscheman (se bilaga 3 och 4) från steg ett, för att se om det fanns några gemensamma teman. Vi formulerade sedan några frågor som vi fokuserade särskilt på (se bilaga 5). Den sista delen av analysprocessen bestod av att analysera vad det är för kunskap som saknas. I detta steg användes både den svenskspråkiga litteraturen och våra exkluderade artiklar.

6 Sökningarna avslutades 2020-12-01

Begränsningar

Den systematiska litteraturöversikten har vissa begränsningar. Även om de sökningar som gjorts har varit både breda och systematiska för att kunna fånga den aktuella forskningen på området, är det inte säkert att all forskning som berör frågeställningarna har blivit inkluderad i översikten. I och med att e-socialt arbete är ett relativt nytt forskningsfält, har det inte hunnit utvecklas en gemensam begreppsapparat, vilket har försvårat sökningarna. Vilka studier som har ingått i studien beror på vilka sökord som har använts, vilka nyckelord som författarna har angett samt vilken information som har funnits i abstracts samt på inkluderings- och exkluderingskriterierna. För att kontrollera att sökningarna har fångat den mest relevanta litteraturen, valdes på förhand några nyckelreferenser per fråga som borde vara inkluderade i urvalet utifrån vårt tillvägagångssätt, vilket de gjorde. Sökningarna avslutades 2020-12-01, vilket innebär att alla artiklar från 2020 inte finns med (det vill säga de som publicerades i

december 2020). Det händer ibland att artiklar även registreras i databaser i efterhand, och om så är fallet har de inte kommit med i denna systematiska litteraturöversikt. För att få en inblick i vilka relevanta artiklar som hade publicerats efter att våra sökningar hade avslutats och hur snabbt växande detta forskningsfält är, gjordes därför en uppdaterad sökning den 20 till 21 april 2021 med samma sökstrategi samt exkluderings- och inkluderingskriterier. Dessa presenteras kort i ett separat avsnitt.

Som det har framkommit i det här metodavsnittet finns det väldigt mycket forskning på området e-socialt arbete, i synnerhet som berör den första frågeställningen. Detta har bidragit till att vi har fått göra en bedömning av vilka artiklar som har varit mest relevanta för våra frågeställningar genom att de till exempel belyser olika aspekter. Vi har inte gjort någon kvalitetsgranskning av den forskning som har inkluderats i den systematiska litteraturöversikten, utan har fokuserat på att lyfta fram och tematisera resultaten, vilka presenteras nedan.



RESULTAT

Effekter för service, stöd och behandling samt klienternas/brukarnas perspektiv

Den första frågeställningen är: *1) Vilka effekter har användningen av digitala verktyg haft för service, stöd och behandling och hur upplever klienterna/brukarna dessa?* Tabell 1 illustrerar vilka typer av teknik som artiklarna i detta urval handlar om:

Tabell 1. **Typ av teknik: Fråga 1**

Typ av teknik	Antal
Informations- och kommunikationsteknik	40
Big Data, Artificiell Intelligens och Algoritmer	21
IT-system och digital dokumentation	2
Annat	2
Totalsumma	65

Som tabellen visar fokuserar de flesta studierna på så kallad informations- och kommunikationsteknik (IKT), som är ett samlingsbegrepp för IT som bygger på kommunikation mellan människor. Begreppet inkluderar därför till exempel e-post, sms, direktmeddelande, videosamtal, internet och sociala medier. Ett annat stort område är Big Data, AI och algoritmer. Enbart ett fåtal artiklar handlar om IT-system och digital dokumentation eftersom

denna typ av teknik sällan används för direkt service, stöd och behandling. Det fanns även ett fåtal artiklar som inte rymdes i dessa kategorier, och det var en artikel om ett digitalt remitteringssystem (Weiner et al., 2019) och en artikel som diskuterar flera olika typer av teknik (Goldkind & Wolf, 2015). Artiklarna fokuserar även på en rad olika sociala problem och målgrupper som gängkriminalitet, barn i utsatthet, arbetssökande, hemlösa (i synnerhet ungdomar, men finns även om äldre), våld i nära relationer, ensamstående mödrar, migranter, personer i missbruk (till exempel unga tjejer), personer i sexhandel, äldre vuxna, personer med funktionsvariationer, personer med hög alkoholkonsumtion etcetera. De flesta artiklarna som inkluderades i urvalet handlade dock om den sociala barnavården, och i synnerhet om ungdomar. Nedan presenteras några teman som har varit framträdande i materialet:

- Olika typer av digitala interventioner/ behandlingar
- Förebygga, beräkna och förutse sociala behov
- Kommunikation, interaktion och relation
- Brukarperspektiv/brukarmedverkan

OLIKA TYPER AV DIGITALA INTERVENTIONER/BEHANDLINGAR

I detta tema presenteras forskning om olika typer av digitala interventioner och behandlingar. Det är framför allt missbruksprevention (ofta återfallsprevention), olika typer av stödgrupper (till exempel digitalt berättande) och digitala verktyg för att dokumentera sin hälsa

och sitt mående som är i fokus. I detta tema handlar artiklarna framför allt om olika typer av IKT.

Missbruksprevention, våld i nära relationer och chatt

Flera artiklar fokuserar på hur digitala verktyg används för missbruksbehandling och återfallsprevention (se till exempel Schwinn et al., 2016; Resko et al., 2017; Dalai, 2017; Moss et al., 2020). Ett exempel på en digital app för återfallsprevention är ett så kallat kapitalkort som bygger på ett belöningssystem för personer som har avslutat ett missbruksprogram. När de deltar i aktiviteter som hjälper till att förhindra att de får återfall, får de poäng. Poängen kan sedan användas till exempelvis träningspass och biobesök för att öka både välbefinnandet och hålla motivationen uppe. Studien visar att vilken typ av missbruk deltagarna hade spelade roll för utfallet (Moss et al., 2020). En annan studie diskuterar att det finns vissa könsspecifika risker när det gäller missbruk, varför det blir viktigt att utveckla digitala interventioner som tar hänsyn till detta, vilket exempelvis har gjorts i och med en webbaserad preventionsmetod för unga tjejer (13-14 år) i risk för missbruk (Schwinn et al., 2016).

Att det ibland tas hänsyn till könsspecifika risker syns i synnerhet vad gäller våld i nära relationer, där det har utvecklats många appar specifikt för våldsutsatta kvinnor. Följande tre typer av appar är vanligt förekommande: 1) Nödhjälpsappar, 2) Samla-in-information-tillsammans appar, och 3) Självutvärderings-/inlärningsappar. Den första typen är den vanligaste och kan användas av offret vid fara för att larma polisen direkt. Den andra typen visar vilken geografisk plats offret befinner sig på och underlättar för att anmäla brott. Den data som appen genererar kan även användas av polisen för att identifiera *hot spots* och på vilka geografiska platser som polisen ska lägga extra insatser. Den tredje typen används för att lära

sig mer om olika typer av våld och vilka signaler det är viktigt att vara vaksam på. Det brukar även finnas kontaktuppgifter till jourer, socialtjänst, juridisk hjälp etcetera (Sinha et al., 2019). Det finns även digitala stödprogram för kvinnor som är utsatta för våld i nära relationer (Ford-Gilboe et al., 2017). Att erbjuda en chatt kan utgöra ett viktigt stöd för personer som genomgår svåra perioder i livet och som upplever olika slags problem, visar flera studier (se till exempel van de Luitgaarden & van der Tier, 2018; van Dolen & Weinberg, 2019). Det finns en uppsjö av olika chattbaserade hjälplinjer för barn. Det är framför allt frivilligorganisationer som erbjuder den här typen av digitala tjänster men de finns även exempel inom offentliga verksamheter som socialtjänsten.

En fördel som lyfts fram i de flesta studierna är att digitala interventioner blir mer tillgängliga (se till exempel Ford-Gilboe et al., 2017; van de Luitgaarden & van der Tier, 2018) och att de sänker tröskeln för personer som annars inte skulle ha sökt stöd eller behandling (se till exempel Resko et al., 2017). Samtidigt är det viktigt att uppmärksamma att detta inte blir utfallet i alla sammanhang. För att ta ett exempel, tvingades ett center för migranter att anpassa sina arbetssätt i samband med covid-19-pandemin för att kunna hålla social distans och började därför att erbjuda psykosocialt stöd och terapi online. Erfarenheten i den här specifika situationen var att stödet ibland blev mer otillgängligt, eftersom den sociala isoleringen bidrog till att det var svårt att skapa privata rum där de som ville ta kontakt med centret kunde kommunicera ostört, eftersom de kanske delade rum eller bodde tätt med andra (Endale et al., 2020). En annan lärdom som lyfts fram i artiklarna är att det inte räcker att ha tillgång till teknik eller att ha utvecklat en digital intervention, utan att det även behövs också i att kunna använda den på rätt sätt (Dalai, 2017), till exempel att kunna chatta som professionell (van Dolen & Weinberg, 2019).

Stödprogram

Det finns flera olika typer av stödgrupper online. En studie av en stödgrupp för barn som har en förälder som lider av psykisk ohälsa, visar att socialarbetare generellt är positiva till den här typen av digitala insatser, men att de inte kan ersätta fysiska stödgrupper. Deltagarna tyckte att fördelarna med att delta i stödgruppen digitalt var att det var flexibelt och mer tillgängligt. En utmaning var att hantera när det uppstod negativ interaktion mellan barnen och att det ibland fanns brist på tillit (Price-Robertson et al., 2019). Ett annat exempel är en digital stödgrupp som socialarbetare utvecklade under covid-19-pandemin för att minska de negativa konsekvenserna av isoleringen. I detta fall uppmuntrades familjer att plantera växter inomhus eller på balkongen vilket resulterade i en känsla av sammanhang och hopp (Wang et al., 2020).

Det finns också artiklar som fokuserar på digitalt berättande som metod (Miller Scarnato, 2020; Heron & Steckley, 2020). Det är en metod som har använts i synnerhet i arbetet med ungdomar (Heron & Steckley, 2020; Miller Scarnato, 2020). Metoden, som kan beskrivas som en kollektiv narrativ terapi, går till så att deltagarna får göra filmer för att framföra sin egen berättelse (Miller Scarnato, 2020). Genom metoden kan ungdomar bli mer inkluderade i arbetet och mer aktiva i sin förändringsprocess (Heron & Steckley, 2020). En lärdom som har lyfts fram i litteraturen är att även om berättandet var i fokus, var det viktigt att också lära ut kunskaper om teknik och hur berättandet kan förmedlas och gestaltas genom till exempel film (Miller Scarnato, 2020). E-mentorskap är en annan metod som diskuteras i litteraturen. Metoden har bland annat använts för att hjälpa personer med fysiska funktionshinder i deras sökande efter arbete. I en studie jämförs två grupper, varav den ena gruppen får e-mentorskap och den andra gruppen får traditionellt mentorskap.

Studien visar att e-mentorskap är ett bra komplement när det gäller att förbereda för ett arbete (Cassiani et al., 2020; se även Noben et al., 2017 för en ekonomisk utvärdering av effekterna av en webbaserad intervention).

Dokumentera sin hälsa och sitt välbefinnande

I ett par studier analyseras digitala verktyg som används för att dokumentera uppgifter om sin hälsa och sitt välbefinnande på en individuell nivå. I en dansk kommun använde socialarbetare en app för att ungdomarna skulle kunna dokumentera olika aspekter av sin hälsa i vardagen (Mackrill & Kirkegaard Ørnbøll, 2019). Ett annat exempel, är en så kallad aktivitetstracker som utvärderas i en svensk studie, som användes av ungdomar för att kunna följa upp sina motionsvanor och sömn. Aktivitetstrackern visade sig även vara ett bra verktyg för att kunna inleda ett samtal om ungdomens livsstil och aspekter i ungdomens liv som annars skulle vara svårt att prata om (Rönkkö, 2018).

Några gemensamma mönster

För att gå in på dessa digitala insatserns effekter, så beskrivs de ofta som fördelaktiga i arbetet, i synnerhet med vissa målgrupper som befinner sig i risk. Detta beror bland annat på att:

- Digitala insatser upplevs som mer flexibla än traditionella insatser genom att de lättare kan anpassas efter målgruppens och deltagarnas specifika behov (se till exempel Law et al., 2019). Deltagarna kan delta i behandlingen i sin egen takt och göra det på den plats de tycker är bekvämast (Schwinn et al., 2016).
- Digitala insatser upplevs som mer tillgängliga och att de sänker tröskeln för att söka stöd eller behandling (se till exempel Resko et al., 2017; Ford-Gilboe et al., 2017; van de Luitgaarden & van der Tier, 2018), men det finns även exempel på att de kan få motsatt effekt när klienter till exempel saknar

tillgång till datorer/telefoner, internetuppkoppling och privata rum att kommunicera i (Endale et al., 2020).

- Det krävs ofta ekonomiska resurser för att kunna implementera nya digitala insatser, och detta kan bli ett hinder i utvecklingen av att kunna arbeta på nya sätt, eftersom många myndigheter har en stram budget (Resko et al., 2017).
- Det är viktigt med digital kompetens (Dalai, 2017; van Dolen & Weinberg, 2019) men även att ha gedigen kunskap om målgruppen (Schwinn et al., 2016) och att det inom en målgrupp finns olika individuella behov (Sinha et al., 2019) för att en digital intervention ska få positiva effekter.
- Alla interventioner är inte bäst lämpade för att vara digitala (Schwinn et al., 2016).

FÖREBYGGA, BERÄKNA OCH FÖRUTSE

Ett annat tema fokuserar på hur digitala verktyg används för att förebygga, beräkna och förutse olika sociala problem.

Uppsökande arbete på sociala medier

Flera studier fokuserar på hur sociala problem kan förebyggas genom att använda IKT, och i synnerhet genom att bedriva uppsökande arbete på sociala medier. Sociala medier kan användas för att knyta kontakt med olika målgrupper och en artikel lyfter fram vilka strategier som socialarbetare kan använda sig av för att få en ökad synlighet och nå fler som att 1) göra adekvata sökningar, 2) se till att det sker ett möte innan det blir en muntlig dialog så att brukaren har möjlighet att först lära känna socialarbetaren, 3) bryta isen för att inleda en kontakt, och 4) skapa en snöbollseffekt för att kunna sprida information till fler (Chan & Holosko, 2017).

Flera artiklar tar upp skillnaden mellan uppsökande arbete online och offline (se till exempel Chan & Holosko, 2017; Chan & Sek-yum Ngai, 2019). Fördelar med att använda sociala medier som har lyfts fram i litteraturen, är att det är lättare att nå målgrupper som annars är svåra att nå, exempelvis ungdomar som har en svag socio-ekonomisk bakgrund (Chan & Sek-yum Ngai, 2019), har missbruk eller som säljer sexuella tjänster (Leung et al., 2017). Det är också lättare att diskutera känsliga ämnen som till exempel sex eller självmord eftersom ungdomar tenderar vara mer självutlämnande online än offline (Chan & Sek-yum Ngai, 2019). På sociala medier upplever dessutom många att de har större autonomi vilket underlättar i kontakten med socialarbetarna och det gör att personer känner sig mindre rädda och stigmatiserade (Leung et al., 2017). På sociala medier uppfattas den service som socialarbetare erbjuder även som mer tillgänglig. Även om socialarbetarna inte är tillgängliga dygnet runt, tenderar de ändå att uppfattas som tillgängliga. En förklaring till detta är att socialarbetaren och brukaren delade information redan innan det digitala mötet (Chan & Sek-yum Ngai, 2019). Flera forskare tar upp betydelsen av social närvaro och hur socialarbetarna som är aktiva digitalt tenderar att bygga upp en närvaro som gör att de uppfattas som mer personliga och lätta att nå (jämför Leung et al., 2017; Chan och Sek-yum Ngai, 2019).

Nackdelar som har förts fram i litteraturen är att det lättare sker missförstånd när man kommunicerar via sociala medier än om man ses fysiskt (Chan & Sek-yum Ngai, 2019). Det är därför viktigt att socialarbetare använder sig av rätt strategi för rätt sak, annars riskerar det uppsökande arbetet att gå fel (Chan & Holosko, 2017). Det är också viktigt att socialarbetare är synliga, närvarande och finns där när till

exempel utsatta ungdomar behöver stöd och hjälp och inte vet var de kan vända sig (Leung et al., 2017). Socialarbetare har ofta en dubbel roll att både ge stöd och utföra kontroll. En studie visar hur fältarbetare även använder sociala medier för att övervaka och kontrollera ungdomar (Lim, 2017). Trots flera fördelar med att bedriva uppsökande arbete på sociala medier, finns det flera etiska frågor att reflektera över. I en enkätstudie uppgav till exempel flera socialarbetare att de sökte information om sina klienter på sociala medier, och många ansåg att det var problematiskt att bli vänner med sina klienter, eftersom det var viktigt att upprätthålla gränsen mellan professionell och privat sfär (Sage & Sage, 2016 om att arbeta med sociala medier generellt). Frågan om sociala medier ska betraktas som ett offentligt rum eller som privat, är en aspekt som särskilt diskuteras i dessa studier, samt brukares rätt till sitt privatliv.

Beräkna och förutse sociala problem, risker eller återfall

Ett stort och växande forskningsområde är hur socialtjänsten med hjälp av Big Data och teknik som AI, algoritmer och digitala geografiska informationssystem kan beräkna och förutse sociala behov. Forskningen har fokuserat på hur myndigheter som socialtjänsten kan förebygga risker genom att beräkna och förutse sannolikheten att drabbas av olika sociala problem, risker eller återfall. Forskningen har också fokuserat på hur man kan förutse vilka insatser som kommer att passa (till exempel familjehemsplaceringar) eller beräkna till exempel försörjningsstöd (automatiserat beslutsfattande).

Det finns flera studier som lyfter fram hur Big Data och algoritmer används på olika sätt inom den sociala barnvården (se till exempel Chor et al. 2015; Epstein et al., 2015; Gillingham, 2016; Elgin, 2018; Church & Fairchild, 2017; Brindley et al., 2018; Choo et al., 2019; Glaberson, 2019; Weiner et al., 2019; Lanier et al., 2020; Malvaso et al., 2020; Redden, 2020).

Studier beskriver hur Big Data och algoritmer kan användas för att förebygga barnmisshandel eller försummelse genom att förutse risker (Choo et al., 2019; Malvaso, 2020) och för att kunna förutse om nyfödda barn kommer att behöva sociala insatser och kanske omhändertagas (Lanier et al., 2020).

Andra undersökningar tar upp hur Big Data och algoritmer kan användas för att beräkna och förutse stabila familjehemsplaceringar (se till exempel Chor et al. 2015; Epstein et al., 2015; Elgin, 2018). I en studie jämförs beslut om familjehemsplacering som tas av en algoritm och beslut som tas av ett team. Algoritmen beskrivs som lovande för att kunna skapa lyckade familjehemsplaceringar och för att ge barn kontinuitet (Chor et al., 2015; se även Epstein et al., 2015). En annan studie beskriver hur maskininlärning och en algoritm kan användas för att förbättra socialarbetares möjlighet att ge bra och adekvat stöd till ungdomar som är på väg att lämna sitt fosterhem (Brindley et al., 2018). Även geografiska data har börjat användas för att kunna göra kalkyleringar och visualisera behov i olika regioner, med målsättningen att arbeta förebyggande och att öka tillgängligheten av den sociala barnvårdens tjänster för klienter (Weiner et al., 2019; jfr även Mandayam & Joosten, 2016 för socialt arbete generellt). Det finns också forskning som diskuterar att det av olika skäl är svårt för myndigheter att dela information med varandra om brukare även om tekniken möjliggör det. Algoritmer skulle till exempel kunna användas för att sammanföra information mellan socialtjänst och sjukvård för att kunna åstadkomma en mer integrerad vård vid till exempel fosterhemsplacering (Dexheimer et al., 2019).

Ett fåtal artiklar belyser hur Big Data, AI och algoritmer används inom försörjningsstöd och arbetsmarknad (jfr till exempel Ranerup & Henriksen, 2019; Ufere et al., 2019; Whelan,

2020). Det finns till exempel en prognos-app som används för yrkesrehabilitering för personer med funktionshinder. Forskarna betonar att appen inte kan ersätta handläggarna/rådgivarna utan enbart kan fungera som ett komplement i deras beslutsprocess och att appen beräknar sannolikhet och inte korrelationer (Ufere et al., 2019). Det diskuteras även hur automatiserat beslutsfattande och algoritmer används för att beräkna försörjningsstöd (Ranerup & Henriksen, 2019; Whelan, 2020). Vad som är intressant att notera är att de flesta studier som ingår i denna systematiska litteraturoversikt fokuserar på den sociala barnvården och inte på försörjningsstöd, som har varit i huvudfokus i den svenska debatten, om automatiserat beslutsfattande, algoritmer och AI.

Kritiska perspektiv: Diskriminering, stigmatisering och marginalisering

Det finns flera studier som har ett tydligt kritiskt perspektiv och som fokuserar på diskriminering, stigmatisering och marginalisering. Studierna är främst från USA och Australien och fokus är på användningen av Big Data, AI och Algoritmer inom socialt arbete. Forskare har framför allt påtalat vikten av att diskutera etiska frågor kopplat till att använda sig av program som beräknar och förutser (Predictive Analytics) (Gillingham, 2016; Church & Fairchild, 2017; Dobson, 2019; Glaberson, 2019; Lanier et al., 2020), men även möjligheten att sammanföra information från olika myndigheter. Ju bättre myndigheter blir på att dela information, desto större möjligheter har de att utöva social kontroll över personer med ingen eller låg inkomst (Valentine, 2019).

Med hjälp av algoritmer kan socialarbetare eventuellt göra snabba och mer objektiva beslut, men användning av Big Data, AI och algoritmer kan också bidra till att barn och familjer diskrimineras (Church & Fairchild, 2017). Vissa forskare tar upp hur fattiga övervakas och straffas med hjälp av den här tekniken (se till exempel Valentine, 2019; Dobson, 2019;

Whelan, 2020). Ett problem som tas upp i litteraturen är att just denna typ av digitala verktyg har implementerats och spridits så snabbt att man inte har hunnit utvärdera dem tillräckligt eller diskutera potentiella risker och utveckla etiska principer och riktlinjer kring hur de ska utformas och användas (Redden, 2020). Gillingham (2016) menar att det finns risk för att algoritmer som förutser riskbeteenden hos barn och familjer används på tvivelaktiga sätt. Dessa algoritmer är inte objektiva eftersom de är skapade av människor (Glaberson, 2019). Det är därför viktigt att det redovisas hur algoritmerna är programmerade (Church & Fairchild, 2017; Glaberson, 2019; Redden, 2020). En annan artikel tar dock upp hur dataskyddsförordningen (General Data Protection Regulation – GDPR) kan bli ett värn mot diskriminering av fattiga, då denna lagstiftning försvårar den här typen av algoritmisk profilering som myndigheter alltmer har kommit att använda (Gilman, 2020). Det talas således om att viss typ av teknik är exkluderande i sin design (Park & Humphry, 2019). Andra forskare menar att det finns sätt som till exempel AI kan användas inom den sociala barnvården utan att diskriminera eller skapa skevheter i beslut, till exempel genom att inte enbart fokusera på riskfaktorer, utan i stället ta hänsyn till både risk- och skyddsfaktorer i designen (Rodriguez et al., 2019).

Införandet av nya digitala verktyg bidrar till att rannsaka och analysera hur saker och ting går till. Glaberson (2019) diskuterar till exempel att det finns flera brister i hur och på vilka grunder beslut tas, och att ny teknik har bidragit med att synliggöra dessa brister. Att använda digitala verktyg för att förutse kan vara en lösning, men algoritmer kommer inte kunna lösa alla problem som finns inom den sociala barnvården. I en annan artikel förs det fram att det borde diskuteras om det finns områden där den här typen av teknik inte borde användas överhuvudtaget (Redden, 2020).

KOMMUNIKATION, INTERAKTION OCH RELATION

När det kommer till service, stöd och behandling har relationen mellan socialarbetare och brukare lyfts fram som avgörande för huruvida behandlingen ska nå avsedda effekter eller inte. Vad som är återkommande i flera artiklar som ingår i urvalet, är hur användningen av digitala verktyg påverkar kommunikationen, interaktionen och relationen mellan socialarbetaren och brukaren. Digitala verktyg kan underlätta kommunikationen, interaktionen och relationen men de kan också ha motsatt effekt.

En kärnfråga i litteraturen är om digitala möten kommer att ersätta fysiska möten eller enbart vara ett komplement, och ofta betonas det sistnämnda. En artikel visar att fysiska möten enbart har ersatts till en viss del. När det gäller vissa specifika målgrupper så har kommunikationen övergått helt till det digitala, men det är vanligt att kombinera både digitala och fysiska möten (Hansen *et.al.*, 2018). Andra forskare menar att användningen av digitala verktyg har förändrat det sociala arbetet markant, och i synnerhet de relationella elementen, som beskrivs som essentiella för socialt arbete. Ett sätt att göra motstånd mot denna utveckling är att socialarbetare använder sitt handlingsutrymme för att kunna bevara det relationella perspektivet och värna om relationen med brukarna (De Witte *et al.*, 2016).

Vissa digitala verktyg har utvecklats för att kunna underlätta kommunikationen, interaktionen och relationen mellan socialarbetaren och brukaren. Det lyfts fram att det finns brukare som föredrar att kommunicera digitalt. En studie om hemlösa ungdomar visar till exempel att de föredrog att använda smarttelefon och sms eftersom de då kunde svara när det passade dem själva (Bender *et al.*, 2015), medan en annan studie om en app visar att jobbcoacher föredrog att kommunicera i ett fysiskt rum. Anledningen var att det var lättare för

dem att avgränsa kommunikationen vid fysiska möten (Ben Allousch & Boonstra, 2019). En annan artikel visar hur en app snabbt blev en integrerad del av relationen mellan socialarbetaren och brukaren och stärkte relationen. Socialarbetaren upplevdes som mer tillgänglig. En oro som framkom var att relationen ibland blev alldeles för nära genom att brukarna delade mer information än vad de egentligen ville dela (Mackrill & Kirkegaard Ørnbøll, 2019). Vad gäller användningen av mobiltelefoner bland fosterhemsplacerade ungdomar, så har det visat sig vara ett bra sätt att hålla kontakten med familj och vänner, men det finns också en risk att användningen av mobiltelefon kan störa placeringen (Macdonald *et al.*, 2017). Det framkommer också att det är vanligt förekommande att socialarbetare kommunicerar med brukare informellt även när de inte har inbokade möten (Mishna *et al.*, 2019) och att socialarbetare letar upp brukare på sociala medier av nyfikenhet (Sage & Sage, 2016) vilket har väckt etiska frågor. Med andra ord verkar det som att tekniken luckrar upp gränser som behöver omförhandlas, och det kan finnas olika perspektiv till vilken grad dessa främjar relationen och i vilka avseenden.

När det gäller digital kommunikation via text, till exempel chatt, har den digitala strukturen beskrivits som både styrande och reducerande och att den påverkar arbetsalliansen mellan socialarbetare och brukare på olika sätt. Kommunikationen tenderar att bli mer standardiserad, man kommer direkt in på problemet, kommunikationen blir mer kortfattad och det blir inte samma engagemang som vid verbal kommunikation (van de Luitgaarden & van der Tier, 2018). Det är inte enbart chattformatet som är reglerande, utan användningen av datorer kan också påverka relationen med brukaren negativt om socialarbetaren fokuserar mer på datorn än på brukaren under mötet (Räsänen, 2015; jfr även Phillips, 2019). Det är därför viktigt att socialarbetaren har kunskap

om och kompetens kring hur datorer kan användas vid ett möte eller hur man kommunicerar via text. En studie om en tele- och chattbaserad hjälplinje för barn som är utsatta för våld och övergrepp, visar att beroende på om barnet söker emotionellt eller instrumentellt stöd så behöver socialarbetare agera olika (till exempel hur man visar att man lyssnar, antal ord som används) för att barnet ska uppleva kontakten som positiv. Detta gör att det är oerhört viktigt att utforska tidigt vilken typ av stöd det är som barnet söker, för att kunna anpassa hur socialarbetarna skriver. Att använda sig av för många ord i en chatt har visat sig öka obehaget hos barnet i stället för att minska det (van Dolen & Weinberg, 2019).

Inom detta tema framkommer det att det finns en skillnad mellan avsedda och oavsedda effekter, och att det är viktigt att studera de oavsedda effekterna i större utsträckning (Macdonald et al., 2017) så att de digitala insatserna är till hjälp för brukarna. Det framkommer också att relationen mellan socialarbetare och brukare kan ses utifrån olika perspektiv, och detta kan ha betydelse för hur effekterna tolkas.

BRUKARPERSPEKTIV/ BRUKARMEDVERKAN

Det var flera av de inkluderade studierna som hade ett brukarperspektiv eller som belyste brukarmedverkan. I vissa studier har brukare själva blivit tillfrågade, medan i andra studier är det framför allt myndigheternas eller de professionellas perspektiv som är i fokus, till exempel på hur mycket stöd som erbjuds till vissa brukargrupper.

Exkludering genom digitalisering: Tillgänglighet och digitala klyftor

Vissa artiklar lyfter fram hur den ökade användningen av digitala verktyg skapar digitala klyftor (Goedhart et al., 2019; Park &

Humphry, 2019). Samtidigt som det ökade utbudet av digitala välfärdstjänster ökar tillgängligheten för vissa brukargrupper, blir de mindre tillgängliga för andra brukargrupper. De grupper som forskningen framför allt har belyst är äldre över 50 år (se till exempel Baker, 2017; Raven et al., 2018), personer med intellektuella funktionshinder (se till exempel Ramsten et al., 2017) personer i hemlöshet (se till exempel Bender, 2015; Baker, 2017; Galperin et al., 2021), flyktingar (se till exempel Endale, 2020) och kvinnor med låg socio-ekonomisk status (se till exempel Goedhart et al., 2019). Studier visar att alla grupper i samhället inte har samma tillgång till internetuppkoppling, smarta telefoner, surfplattor eller datorer (se till exempel Raven et al., 2018; Endale, 2020; Galperin et al., 2021) eller samma kompetens att använda sig av de digitala tjänster som socialtjänsten erbjuder (Hansen, 2018; Baker, 2017; Ramsten et al., 2017; Goedhart et al., 2019).

Flera olika hinder lyfts fram i litteraturen och det handlar både om tekniska, sociala och ekonomiska sådana (Baker, 2017). Begreppet *instabil tillgång* används för att fånga de hinder som unga hemlösa kan uppleva. I USA finns särskilda program som skänker gratis mobiler till låginkomsttagare men de har ofta låg kvalitet, går lätt sönder och har dåligt batteri som enbart varar några timmar. Detta, i kombination med brist på tillgång till eluttag, gör det svårt att ladda mobilen och bidrar till att det är svårt för ungdomarna att utträta sina ärenden. Mobiler tenderar också att bli stulna eller omhändertagna och då blir det svårt med kontinuitet då ungdomarna ofta behöver byta telefon och telefonnummer (Galperin et al., 2021; jfr Greeson et al., 2020; se även Endale, 2020 gällande flyktingar). En annan studie om personer som varit utsatta för könsrelaterat våld, visar hur användningen av mobiltelefoner gav dem en starkare känsla av distans till staten än det motsatta, bland annat på grund av att kvinnorna inte alltid hade tillgång till en

fungerande telefon. Detta står i kontrast till den över lag positiva bild som myndigheter har kring användning av nya digitala verktyg (Hobbis, 2018).

De flesta studier tar också upp att dessa brukargrupper har mycket att vinna på att ha tillgång till internet, smarta telefoner, surfplattor och datorer och att användningen av dessa kan sänka tröskeln att ta kontakt med bland annat socialtjänsten (Raven et al., 2018). En aktionsstudie⁷ av äldre på landsbygden som lever i hemlöshet visar, att när de äldre väl lärde sig att använda surfplattorna kände de ett ökat självförtroende, självständighet och socialt engagemang (Baker, 2017). En annan studie om bostadslösa ungdomar visar att de använde internet för att bland annat få information om härbärgen, mat och söka information om juridiska frågor och hälsa samt för att ha kontakt med socialsekreterare/handläggare. Att ha ett arbete var viktigt för att kunna få en bostad, och för att få ett arbete krävdes det att man var tillgänglig och nåbar (Galperin et al., 2021) och flera uppskattade särskilt att kunna skicka textmeddelanden till sina socialsekreterare/handläggare (Bender et al., 2015).

Flera artiklar lyfter fram att det är viktigt att socialtjänsten erbjuder olika typer av stöd och utbildning i att använda sig av de digitala tjänsterna, som ett sätt att minska den digitala klyftan och motverka exkludering genom digitalisering (Goedhart et al., 2019). En svensk enkätstudie visar (Ramsten et al., 2017) att vilket stöd som erbjuds personer med intellektuella funktionsnedsättningar varierade i landet. Gruppen erbjuds vissa program som skulle underlätta användandet av digitala tjänster, men generellt sett erbjuds sällan mer stöd än så. I en studie av ett medborgarcentrum i Danmark, diskuteras att, i takt med att det

blir mer självbetjäningslösningar får anställda hjälpa till och guida brukare att fylla i blanketter. Desto mer socialtjänsten blir digitaliserad, desto fler brukare behöver få hjälp av till exempel medborgarcentrum. Forskarna menar att detta sätt att organisera arbetet och servicen både upprätthåller och förstärker tidigare makthierarkier. Det finns risk för att de brukare som har svårt att själva hantera de digitala verktyg som krävs inte får den hjälp och det stöd som de har rätt till (Schou & Svejgaard Pors, 2019).

Brukarmedverkan i utformningen av digitala verktyg

Några studier som ingår i urvalet fokuserar på exempel där brukare har varit med och utformat ett digitalt verktyg. En studie visar till exempel hur före detta gängkriminella rekryterades till ett projekt för att hjälpa till att utforma inkluderande algoritmer som skulle upptäcka aggression och förlust i Twitterdata, i syfte att kunna hjälpa marginaliserade grupper (Frey et al., 2020). I en annan artikel diskuteras hur brukarmedverkan kan stärkas genom att utveckla ett digitalt utvärderingsverktyg. I detta fall har brukarna inte varit med och utvecklat appen, men fick delge sina upplevelser av att använda den i ett senare skede. Appen är till för att brukare ska kunna ge anonym feedback på de insatser som de har fått, för att kunna förändra och förbättra insatserna (Westwood et al., 2017). I utvecklandet av en avatar som skulle stötta personer med funktionshinder, bjöds också brukare in för att vara med i utvecklingsprocessen av avataren (Park & Humphry, 2019). En annan studie visar hur digitalt berättande kan användas som metod för att ungdomar ska bli mer inkluderade och få framföra sin röst vad gäller beslut som rörande dem (Heron & Steckley, 2020).

7 Aktionsstudier sker genom nära samarbete mellan forskare och forskningspersoner och syftar till att skapa praktiska lösningar på de problem som studierna handlar om och på så sätt bidra till förändring.

Konsekvenser för arbetsätt, arbetsförhållande och arbetsmiljö

Den andra frågeställningen är: *Vilka konsekvenser har digitala verktyg för arbetsätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö?* De flesta artiklarna som inkluderades i urvalet handlade om socialarbetare eller socialt arbete generellt, alternativt om den sociala barnvården. Tabell 2 visar vilka typer av teknik som artiklarna fokuserar på.

Tabell 2. **Typ av teknik: Fråga 2**

Typ av teknik	Antal
Informations- och kommunikationsteknik	30
IT-system och digital dokumentation	18
Big Data/databas	4
Automatiserat beslutsfattande och Artificiell Intelligens	1
GPS	1
Robot/simulering	1
<i>Totalsumma</i>	<i>55</i>

Som tabellen visar är det flest studier om IKT, till exempel e-post, sms, direktmeddelande, videokonferenser, internet, sociala medier och lärplattformar. Onlineträning/-utbildning är också inkluderade i denna kategori. Det andra stora området är IT-system och digital dokumentation. Vad gäller innehållet i artiklarna så var det några teman som var mest framträdande som presenteras nedan:

- Implementering av ny teknik
- Digital dokumentation, administration och standardisering
- Gränser som luckras upp och utmanas
- Hat, hot och kränkningar digitalt
- Digital kompetens, kompetensutvecklingsbehov och kompetensutveckling
- Personalvård, stresshantering och motståndskraft

IMPLEMENTERING AV NY TEKNIK

Ett omfattande tema handlar om implementering av ny teknik och det är i första hand utifrån socialarbetarens perspektiv, men chefers, administratörers och IT-konsulters perspektiv finns också representerade i litteraturen.

Syftet med implementering av nya digitala verktyg

Syftet med implementeringen, så som den beskrivs i artiklarna, varierar och kan även vara mångbottnat. Ofta verkar syftet bero på vilken typ av digitalt verktyg som ska implementeras. När det gäller digitala dokumentationssystem, är det i första hand chefers och politikernas strävan efter effektivitet och redovisningsbarhet som anges (se till exempel Gillingham & Graham, 2016; Baker et al., 2018; Devlieghere et al., 2017; DeCorte et al., 2019). När det gäller IKT, som främst är till för att underlätta kommunikationen, handlar det i stället mer om att tillgodose klienters önskan om att kunna få mer flexibel och tillgänglig service (se till exempel Ben Allousch & Boonstra, 2019).

Vad som underlättar implementeringen

Följande aspekter underlättar vid implementering av nya digitala verktyg enligt litteraturen:

- När de professionella uppfattar att det digitala verktyget ökar den egna kontrollen över arbetet (se till exempel Tremblay et al., 2020).
- När tekniken gör arbetet och arbetsuppgifterna enklare (se till exempel Gillingham, 2015a; Dellor et al., 2015; Baker et al., 2018; Weiner et al., 2019; Tremblay et al., 2020).
- När socialarbetare upplever att det finns kvalitetsvinster för klientrelationen (se till exempel Gillingham, 2015b; Baker et al., 2018).

Hinder för implementering

I litteraturen har det även identifierats flera hinder för implementering av nya verktyg, och dessa hinder verkar delvis hänga ihop med vilken typ av teknik det handlar om och vad som är syftet med implementeringen. Det är framför allt vid implementering av digitala dokumentstyrningssystem som det verkar ha uppstått flest hinder. I de fall där arbetsprocesserna i socialtjänsten inte redan har varit strömlinjeformade, har det till exempel krävts ett omfattande arbete för att standardisera arbetssätten så att de går att överföras till digitala system. Detta har i sin tur väckt starkt motstånd från socialarbetare (se till exempel Gillingham, 2019b). Ibland har det beskrivits att det finns en kultur eller en ovilja bland socialarbetare att anpassa sina arbetssätt till ny teknik. Motviljan kan dock även handla om en generell förändringströtthet efter otaliga omorganisationer eller om hög arbetsbelastning och stress som försvårar anammandet av förändringsidéer (se till exempel Gillingham, 2015b; Gillingham, 2019b; Dellor et al. 2015; Wolf & Goldkind, 2016). I flera studier framkommer det även att IT-systemen, i alla fall initialt, inte uppfattas som användarvänliga av socialarbetare. Brister i tekniken skapar i sin

tur kompensationsarbete eller dubbelarbete som ökar arbetsbördan (Gillingham, 2015a; Weiner et al., 2019; Tremblay et al., 2020) men det finns ibland också föreställningar om att tekniken kommer att moraliskt korrumpera det sociala arbetets goda syften (Wolf & Goldkind, 2016). I litteraturen beskrivs att det inte enbart är *motståndskulturen* inom socialtjänsten som hindrar implementeringen av nya digitala verktyg. Begränsade resurser, brist på långsiktighet och en tendens till *halvvägssatsningar* pekas också ut som stora hinder (jfr Goldkind et al., 2016; Gillingham, 2019b; Ben Allousch & Boonstra, 2019). Digitala verktyg som upplevs förenkla och underlätta det dagliga arbetet tycks därför stöta på mindre motstånd än de som uppfattas innebära merarbete och som har negativ inverkan på klientrelationen (jfr till exempel Goldkind et al., 2016).

Olika yrkesgruppers roll vid implementering

Studierna visar att IT-konsulter, chefer, administratörer samt socialarbetare med administrativa uppdrag är mer välvilligt inställda till implementeringen än vad frontlinjearbetarna är (se till exempel Gillingham, 2019b; Høybye-Mortensen & Ejbye-Ernst, 2019). En studie visar att trots att beslutsfattarna förväntade sig att öka effektiviteten, var de samtidigt bekymrade över att de digitala dokumentationssystemen skulle göra socialarbetarna till så kallade teknokrater. Beslutsfattarna förväntade sig att socialarbetarna skulle använda sitt professionella handlingsutrymme för att inte följa den digitala logiken fullt ut (Devlieghere et al., 2017) vilket är något som även bekräftas i andra studier som visar hur frontlinjearbetare tenderar att modifiera sitt användande av de digitala systemen efter vad de uppfattar som klienternas behov (DeCorte et al., 2019; De Witte et al., 2016; Devlieghere et al., 2020). Gillingham (2019a) menar att socialarbetare behöver inta en ny roll när det allt oftare är algoritmer som gör bedömningar och tar beslut. Deras roll blir att företräda

klienter och motverka den strukturella orättvisa och diskriminering som algoritmerna kan reproducera, vilket kan betraktas som ett slags motstånd. Socialarbetare ska således kompensera bristen på mänskligt omdöme och fungera som en motvikt till fyrkantiga system.

Förslag på bättre sätt att implementera

Det föreslås också några åtgärder för att underlätta implementering av ny teknik:

1. Att innovation och digitalisering integreras mer i socionomutbildningen (se till exempel Wolf & Goldkind, 2016; Weiner et al., 2019; Tremblay et al., 2020).
2. Att det finns fungerande teknik genom att förse personalen med till exempel surfplattor och telefoner. Synkronisera parallella datasystem, skapa olika typer av rutiner och lathundar för snabb informationsdelning mellan aktörer, liksom IT-stöd och support, och förbättra användarvänligheten utifrån professionens synpunkter (se till exempel Gillingham, 2015a; Dellor et al., 2015; Tremblay et al., 2020).
3. Förbättra samarbetet mellan universitet, teknikföretag och myndigheter (se till exempel Kum et al., 2015).
4. Inkludera socialarbetare i utvecklingen av de digitala verktygen för att kunna skapa funktioner även bortom ledningens önskan (se till exempel Gillingham & Graham, 2016; Baker et al., 2018).

DIGITAL DOKUMENTATION, ADMINISTRATION OCH STANDARDISERING

Ett annat omfattande tema handlar om digital dokumentation, administration och standardisering, och utifrån litteraturen är det i synnerhet denna del av digitaliseringen som får konsekvenser för socialarbetares arbetsmiljö.

Styrning uppifrån och ned

Det beskrivs i artiklarna att det sällan är personalen själva som har efterfrågat de digitala dokumentationssystemen. Initiativen kommer oftast från organisationsledning och politiker (Webster & McNabb, 2016; Gillingham, 2016; Sarwar & Harris, 2019). Digitaliseringen beskrivs också ha underlättat förändringen mot ökad standardisering och dokumentstyrning av socialt arbete inom offentlig sektor. Denna typ av styrning sätts många gånger i kontrast till ett traditionellt och mer relationsbaserat, professionsdrivet och helhetsbejakande socialt arbete. Forskningen visar emellertid att digitala dokumentationssystem både upplevs ha fördelar och nackdelar i arbetet. De studier som handlar om chefer och socialarbetare med administrativa uppdrag, lyfter i regel fram fler fördelar och mindre dilemman med att arbeta i digitala dokumentationssystem (Høybye-Mortensen & Ejbye-Ernst, 2019; Devlieghere et al., 2020).

Studier visar att både chefer och socialarbetare delvis ser de nya dokumentationsbaserade arbetssätten som ett stöd. Genom dokumentstyrningen blir förväntningarna på vad personalen ska göra tydliga. De digitala systemen erbjuder en struktur att följa, exempelvis genom redan formulerade frågor att ställa till klienter och en prioriteringsordning av arbetsuppgifterna (Devlieghere & Roose, 2019; Sarwar & Harris, 2019). Det har också lyfts fram att socialarbetare upplever att det blir lättare att kommunicera och dela information i digitala system, samt att den terminologi som används blir mer enhetlig (Devlieghere et al., 2020). Journalföring kan också fungera som ett skydd när verksamheten redovisas och granskas (Sarwar & Harris, 2019; Devlieghere et al., 2017), eller för att synliggöra både arbetsbelastning och ärendemängd (Høybye-Mortensen & Ejbye-Ernst, 2019). Samtidigt visar forskningen att denna typ av standardiserat dokumentationsbaserat arbete ofta krockar med socialarbetares uppfattning om kvalitet, vilket skapar olika typer av

dilemman (Gillingham, 2016; Mackrill & Ebsen, 2018; Sarwar & Harris, 2019; Devlieghere & Roose, 2018, 2019). Gillingham (2016) menar att tekniken *konfigurerar* användaren, det vill säga att den påverkar både hur socialarbetaren arbetar och tänker om sitt arbete. Detta förklarar varför anställda upplever att handlingsutrymmet och möjligheterna att påverka arbetet har minskat i takt med en ökad användning av digitala dokumentationssystem.

Mer administration samt ökad kontroll och övervakning

De digitala dokumentationssystemen tenderar även att försvåra och komplicera det sociala arbetet på olika sätt. Flera forskare menar att de bidrar till en ökad administrativ arbetsbörda, och att professionella lägger allt mer tid på datorbaserad administration och mindre tid på relationer och klientnära arbete (jfr Gillingham, 2016; Hussein 2018; Martinell Barfoed, 2019; Høybye-Mortensen & Ejbye-Ernst, 2019; Devlieghere & Roose, 2018, 2019). I en studie uppmättes socialarbetare ägna cirka 60–80 procent av sin tid åt dokumentationsarbete vid datorn (Gillingham 2016, s 11, jfr även Webster & McNabb, 2016). En angelägen aspekt som lyfts fram i flera studier är att socialarbetare upplever *etisk stress* när de lägger mycket tid på administration och därmed inte hinner utföra *riktigt* socialt arbete. I en arbetsmiljömätning bland brittiska socialarbetare inom den sociala barnvården, var upplevelsen att man arbetade för mycket med administration och brist på administrativt stöd var en av de faktorer som tydligast korrelerade med känslomässig utmattning och känslomässig distansering (Hussein, 2018). En annan studie lyfter fram att stressen slår olika, där socialarbetare som har lätt att skriva inte påverkas i lika stor utsträckning (Devlieghere et al., 2018).

Implementeringen och användandet av de digitala dokumentationssystemen har även inneburit en ökad kontroll och övervakning av

arbetet. De digitala dokumentationssystemen möjliggör nämligen en maktförskjutning från socialarbetarna till cheferna. En del socialarbetare uppfattar därför de digitala dokumentationssystemen som kontrollverktyg (se till exempel Gillingham, 2016; Sarwar & Harris, 2019). Andra ser istället chefernas ökade insyn i arbetet som ett stöd och som en garanti för att de arbetar rätt och att det möjliggör att ansvaret dessutom delvis kan förskjutas till cheferna (Høybye-Mortensen & Ejbye-Ernst, 2019).

Låtsasbyråkrati och kompensationsstrategier

Flera studier beskriver en utveckling mot en låtsasbyråkrati, där socialarbetarna följer kraven för syns skull, och samtidigt utvecklar olika så kallade kompensationsstrategier. En kompensationsstrategi som lyfts fram är att överdriva i den skriftliga dokumentationen för att klienten ska få en viss insats (Martinell Barfoed, 2019; Devlieghere & Roose, 2018; Devlieghere et al., 2018, 2020). I en studie beskrivs en annan vanlig strategi som går ut på att minimera tiden vid datorsystemet och låta klienter fritt berätta för att sedan dokumentera i efterhand. På så sätt skapas ett parallellt dokumentationssystem som i sin tur baseras på dubbelarbete genom att två parallella system behöver hanteras (De Witte et al., 2016).

GRÄNSER SOM LUCKRAS UPP OCH UTMANAS

Detta tema handlar om gränser och studier visar att digitalisering på olika sätt luckrar upp gränser som traditionellt funnits för hur socialt arbete utformas och utförs. Här är det framför allt olika typer av IKT som är i fokus.

Mobilitet och fysisk arbetsplats

Forskning visar att det finns en tvetydighet kring hur teknikanvändningen påverkar socialtjänsten som fysisk arbetsplats. Å ena sidan bidrar vissa digitala verktyg till att socialarbetare blir mer bundna till kontoret.

Å andra sidan bidrar andra digitala verktyg till att socialarbetare kan bli mer rörliga. Socialt arbete och socionomer beskrivs som en traditionellt rörlig profession, inte minst de som arbetar inom den sociala barnvården, där socialarbetare ofta till exempel gör hembesök hos familjer, besöker skolor och är i rätten. Ökad byråkrati och ärendemängd har bidragit till att socialarbetare inom den sociala barnvården har blivit mindre mobila och i stället mer bundna till kontoret och framför olika datasystem. Genom att använda GPS-teknik har socialarbeters (inom den sociala barnvården) rörlighet undersökts för att se hur rörliga eller orörliga de är och hur det påverkar deras välmående (Disney et al., 2019). Det finns även försök att med hjälp av portabel teknik återigen göra socialarbetare mer mobila. Några studier (Jeyasingham, 2019, 2020) fokuserar på smidigt eller lättroligt arbete, det vill säga att det var flexibelt vad gäller var och när de arbetade inom den sociala barnvården. Socialarbetarna använde sig främst av bärbara datorer och mobiler och arbetet skedde ofta i bilen eller på kafé. Chefer såg även potential i hur digitala verktyg kunde användas för att förbättra kommunikationen mellan socialarbetare och brukare (Jeyasingham, 2020).

Fördelarna med att arbeta på detta mer mobila sätt, som socialarbetarna själva förde fram i en av studierna, var att det gav en känsla av kontroll över hur de arbetade och frihet att hålla vissa upplevda krav från kollegor och brukare borta. De behövde till exempel inte pendla till och från arbetet. Det fanns också flera nackdelar med att arbeta på det här sättet. Just svårigheten att kunna garantera sekretess och att hantera frågor som datasäkerhet ansågs vara särskilt problematiskt. De upplevde även att de blev mer *synliga* och att det kunde uppstå oförutsedda möten, i och med att de arbetade utanför *kontoret*, som kunde vara svåra att hantera (Jeyasingham, 2019). En annan studie diskuterar negativa konsekvenser, som att

socialarbetarna samtidigt blev mer isolerade från sitt kollegiala och professionella sammanhang och detta sociala stöd har visat sig vara mycket betydelsefullt för anställdas välmående inom människobehandlande organisationer (Gillingham, 2015b).

Arbetsliv och privatliv

Gränsen mellan arbetsliv och privatliv är en ytterligare gräns som utmanas i och med digitaliseringen, både genom nya mobilitetsmöjligheter och genom ökad tillgänglighet (Jeyasingham, 2019; se även Breit et al., 2020 om att vara tillgänglig under arbetstid). Det är framför allt den ökade användningen av IKT som har bidragit till större möjligheter att arbeta hemifrån, och att utföra arbetsuppgifter som man annars skulle fått spara till nästa dag. En studie visar att surfplattor som socialarbetarna utrustats med, användes för att arbeta hemifrån efter arbetstid. För att upprätthålla gränser gjorde socialarbetarna skillnad på vilken typ av arbetsuppgifter som de utförde hemifrån. Socialarbetarna ansåg att det var acceptabelt att göra administrativa sysslor hemma men däremot inte att skicka e-post till klienter (Baker et al., 2018). En annan undersökning visar att det främst var arbetsuppgifter som socialarbetarna inte hade hunnit med efter en fullteknad dag på kontoret som de utförde hemifrån (Sarwar & Harris, 2019). Disney et al. (2019) diskuterar att det finns en tendens att framhäva arbete utanför kontoret och rörlighet som ett ideal, men enligt deras studie var det flera som ansåg att hemmaarbete var oönskat då hemmet upplevdes bli *kontaminerat* av arbetet. Detta är en fråga som dessutom har blivit alltmer aktuell i samband med covid-19-pandemin.

Gränsen mellan arbetsliv och privatliv utmanas också genom andra typer av IKT, som sociala medier och sms. En stor komparativ enkätstudie om socialarbeters informella användning av sms/e-mail/sociala medier för att kommunicera

med sina klienter, visar att det är vanligt förekommande med informell användning både under och efter arbetstid (Mishna et al., 2019). Även i kvalitativa undersökningar framkommer det att det är vanligt att klienter kontaktar socialarbetare utanför arbetstid. Socialarbetare upplever dilemman kring huruvida de ska svara på klienters och kollegors vänförfrågningar och hur mycket av sitt privatliv de bör lämna ut i dessa relationer (Ben Allousch & Boonstra, 2019). Likaså uppstår dilemman kring hur informationen de får om klienter eller kollegor via sociala media kan användas i arbetet. Cooners (2020) studie visar hur sociala medier även används för att övervaka klienter. Vissa socialarbetare upplevde detta som ett dilemma, men uppgav att det sanktionerades av cheferna. Flera socialarbetare uppgav även att de inte kände till om det fanns några riktlinjer på arbetsplatsen kring IKT-användning som kunde hjälpa socialarbetare att skydda gränsen mellan arbetsliv och privatliv (jfr Disney et al., 2019; Mishna et al., 2019).

HAT, HOT OCH KRÄNKNINGAR DIGITALT

Ett annat, något mindre tema, som tangerar gränser som luckras upp och utmanas, handlar om hur användningen av digitala verktyg har bidragit till att socialarbetare blivit utsatta för hat, hot och kränkningar digitalt och i synnerhet via IKT. Studier visar att socialarbetare blir utsatta för nätmobbning av sina klienter (Kagan et al., 2018; Alfandari, 2019). I en artikel presenteras också ett teoretiskt ramverk (ett systemperspektiv) för att kunna analysera den nätmobbning som socialarbetare utsätts för av klienter och vilken roll tekniken spelar. Det finns flera *anti-socialarbetar-grupper* på sociala medier som Facebook med hat. Inläggen är inte enbart skrivna i affekt, utan tenderar i stället att vara lika i sin form och i sitt innehåll, med mål att väcka opinion och de-legitimera socialtjänsten. Skribenterna i dessa grupper vill ofta avslöja och göra motstånd mot socialtjänstens

makt, inte minst när det kommer till att omhändertar barn. Även om detta sker utanför socialtjänsten så påverkar denna diskurs arbetsmiljön, inte minst då enskilda socialsekreterare tenderar att *hängas ut*. Socialarbetare har begränsade möjligheter att bemöta anklagelserna eftersom de har tystnadsplikt (Kagan et al., 2018). I en studie analyseras ett fall där fosterhemsföräldrar spelat in en socialarbetare på hembesök för att sedan publicera filmen på Youtube för att väcka debatt, så kallad motövervakning (*sousveillance*) (La Rose, 2019). Enligt La Rose (2019) är det viktigt att undersöka varför vissa väljer att använda denna motståndsstrategi. Enligt författaren, skulle alla klientmöten kunna spelas in, eftersom det skulle kunna bidra till mer kritiska reflektioner kring maktutövning i mötet med brukare. Det är ibland svårt att avgöra när klienters motstånd mot asymmetrisk makt går över gränsen och i stället kan betraktas som hat, hot och kränkningar mot socialarbetare.

DIGITAL KOMPETENS, KOMPETENSUTVECKLINGSBEHOV OCH KOMPETENSUTVECKLING

Detta tema handlar om socialtjänstens och socialarbetares behov av digital kompetens och hur digitala verktyg även kan användas för kompetensutveckling.

Vilken digital kompetens som efterfrågas

Det finns flera studier som identifierar och diskuterar nya och tilltagande kompetensbehov på arbetsmarknaden. Amerikanska och brittiska undersökningar visar hur avancerad digital kompetens efterfrågas av socialarbetare och allt oftare i lika hög utsträckning som mer klassiska socialarbetarkompetenser (Hughes et al., 2018; Goldkind & McNutt, 2019) och i synnerhet av nyutexaminerade socionomer (Taylor, 2017). Vilken digital kompetens som efterfrågas framgår delvis av de kunskapsluckor som forskare har identifierat inom socialtjänsten,

och dessa påminner om de förslag som ges för bättre implementering av nya digitala verktyg:

1. Kompetens att använda och interagera med flera olika digitala verktyg, inklusive Virtual Reality-innovationer (VR) och robotar (se till exempel López Peláez et al., 2020).
2. Organisatorisk-teknisk kompetens som består av att klara interorganisatorisk planering, skriva avtal och kontrakt, planera, budgetera och utvärdera implementering av ny teknik, liksom sörja för teknisk support (se till exempel Hughes et al., 2018).
3. Kompetens att använda all den omfattande data (Big Data) som redan finns tillgänglig på smarta och medvetna sätt (se till exempel Kum et al., 2015).
4. Kompetens att skapa och ingå i nätverk för kunskapsutbyten, opinionsbildning och praxispåverkan gällande digitalisering, både innanför och utanför den egna organisationen (se till exempel Murray et al., 2015).
5. Så kallad etisk kompetens kopplat till digitalisering, vilket har visat sig behövas på den alltmer digitala arbetsplatsen (jfr till exempel Barsky, 2017; Taylor, 2017; Byrne & Kirwan, 2019; Cooner, 2020).

Kartläggning av digital kompetens

Det finns studier som har mätt och kartlagt socialarbetares digitala kompetens och de visar spridda resultat. I en studie diskuteras att även om många socialarbetare själva skattar sin digitala kompetens som bra eller mycket bra, så har de allra flesta otillräckliga förutsättningar för att tillägna sig den kompetens som krävs för att möta framtidens behov (López Peláez et al., 2020; jfr även Rantanen & Toikko, 2017; Taylor, 2017). En annan studie visar att det finns högre digital kompetens och bättre tekniska förutsättningar i den privata sektorn (Hidalgo Lavié & Fernandez, 2018; jfr även Goldkind et al., 2016). Bristande utbildning i så kallad digital professionalism, i första hand på

universiteten, identifieras som den främsta orsaken (Hidalgo Lavié & Fernandez, 2018; Hughes et al., 2018; López Peláez et al., 2020). I en brittisk studie framkom det till exempel att nytexaminerade studenter inte kunde minnas något utbildningsmoment som berörde sociala medier och etiska frågeställningar på socionomutbildningen (Taylor, 2017). En annan orsak som lyfts fram i litteraturen är att socialarbetare generellt är avvaktande gentemot ny teknik (Goldkind et al., 2016; Hidalgo Lavié & Fernandez, 2018). En finsk studie visar att socialarbetare både var mindre redo och mer negativa till att implementera ny teknik än sina sjuksköterskekollegor (Rantanen & Toikko, 2017). Det framkommer dock att socialarbetare också aktivt tillförskaffade sig kunskap om ny teknik på fritiden, och detta i lika hög utsträckning som genom arbetsplatsens kurser (Cooner et al., 2020). Det tas också upp i litteraturen att klienter, särskilt ungdomar, många gånger har högre digital kompetens än socialarbetare och att detta kan påverka relationen negativt (Allousch & Boonstra, 2019).

Kompetensutveckling med hjälp av digitala verktyg

Det finns även en annan sida av kompetensfrågan, och det är att digitala verktyg kan användas för kompetensutveckling. En studie visar hur handledning online kan användas för att göra bättre bedömningar av barns psykiska hälsa inom den sociala barnavården. Handledning online bedöms vara lika effektiv som vid fysiska möten, inte minst när det gäller att lära socialarbetarna att kontextualisera sin kunskap (Kobulsky et al., 2020). Vid en onlinekurs i samtalsmetodik för barnsamtal kunde socialarbetarna dessutom få feedback direkt från handledare (Powell et al., 2016). Dessa digitala alternativ har även visat sig vara mer kostnadseffektiva (Powell et al., 2016; Kobulsky et al., 2020). Ett annat exempel är simulatorn *Rosie 2* som används för att iscensätta virtuella hembesök och läser via ögonrörelser och ansiktsuttryck av

socialarbetarnas emotionella reaktioner på de svåra familjeförhållanden som de kan möta. Simulatorns möjlighet att läsa av undermedvetna uttryck som professionella annars trycker undan, skäms för eller inte erkänner, har även visat sig vara viktig för att kunna förebygga emotionell utmattning och utbrändhet hos socialarbetare (Reeves et al., 2015).

PERSONALVÅRD, STRESSHANTERING OCH MOTSTÅNDSKRAFT

Det sista temat handlar om hur digitala verktyg kan användas för personalvård, stresshantering och motståndskraft.

Stresshantering och motståndskraft

En amerikansk forskargrupp har publicerat flera effektutvärderingar av onlineträning i vad de benämner *Mind-Body Skills* (MBS). Den består av flera olika entimmesmoduler för träning i stresshantering, avslappning, vaneförändring, mindfulness, motståndskraft, empati och erbjuds till välfärdsarbetare, däribland socialarbetare (Kemper & Khirallah, 2015; Gupta et al., 2018). Slutsatser som dras är:

1. Att träningen är online möjliggör att många kan delta (Kemper & Khirallah, 2015; Gupta et al., 2018).
2. Att intresset var större för moduler som handlade om mer direkt och konkret stresshantering så som mindfulness och avslappning och mindre för förhållningssätt som medkänsla och tacksamhet (Gupta et al., 2018).
3. Att samband kunde uppvisas för signifikanta förbättringar i stresshantering, empati och resiliens på kort sikt, den långsiktiga effekten återstår att undersöka (Kemper & Khirallah, 2015; Gupta et al., 2018).
4. Att det är ett kostnadseffektivt alternativ (Gupta et al., 2018).

5. Att majoriteten av deltagarna anmälde sig till tolv moduler men bara slutförde en eller två av dem. Författarna förklarar detta med att deltagarna hade pressade scheman vilket de menar bekräftar den stressiga tillvaro som utmärker deras arbetsvardag (Gupta et al., 2018).

En annan artikel, från samma forskargrupp, fokuserar enbart på effekterna av mindfulness-modulen, men resultaten stämmer i stort sett överens med ovanstående (Kemper, 2017). Det framkommer att i och med att träningen är online möjliggörs att betydligt fler deltagare kan delta vid samma utbildningstillfälle, vilket skulle vara ett problem om det skulle genomförts fysiskt. Slutligen finns det en artikel som specifikt fokuserar på modulen guidade tankar som visar en positiv förändring (på kort sikt) gällande stress- och ångesthantering efter bara två till tre pass (Rao & Kemper, 2017).

Professionellt och socialt stöd i formella och informella digitala nätverk

Att socialt stöd på en arbetsplats fungerar som ett skydd mot stress och utbrändhet är känt sedan tidigare, och många arbetsgivare har formella strukturer för sådant stöd. Forskning visar att formellt eller informellt organiserade sociala nätverk online, för kunskaps- och erfarenhetsutbyte och professionell utveckling, blir allt vanligare (se till exempel Azi Lev-On, 2015). En studie (Gandy-Guedes et al., 2016) visar också hur socialarbetare bildar nätverk på Facebook som används som ett informellt stöd och för konsultation, både praktiskt och emotionellt, liksom för socialt nätverkande och professionellt kontaktskapande. Studien visar att sociala medier kan ha adderade värden i förhållande till fysiska möten genom:

1. Möjligheten att kunna prata om utmaningar med professionella som arbetar med liknande uppgifter men som inte är ens kollegor.

2. Medlemmarna får en känsla av samhörighet med ett professionellt sammanhang vilket innebär minskad isolering för många trots geografisk distans.
3. Ökad tillgänglighet för stödet, då det nästan alltid är någon som var uppkopplad.

Utmaningar som diskuteras, handlar om hur sekretess och skydd av privat information ska hanteras eftersom olika arbetsplatser också har olika regler och praxis kring detta. Socialarbetarna kan också bli mindre samarbetsbenägna på den faktiska arbetsplatsen. Slutsatsen som dras är att även informella nätverk på Facebook kan verka som ett värn mot stress och utbrändhet (Gandy-Guedes et al., 2016). I ett annat sammanhang, har det visat sig att maktstrukturer tenderar att överföras online, särskilt vad gäller status och expertis. Exempelvis vågade inte socialarbetare ifrågasätta eller utmana chefers positioner i högre utsträckning än annars. Resultatet är viktigt, eftersom det är ett vanligt antagande att hierarkier och maktstrukturer jämnas ut på sociala medier (Azi Lev-On, 2015).

Metoder och teoretiska perspektiv i forskningen

Vi kommer nu presentera vilka metoder och teoretiska perspektiv som har använts i artiklarna om fråga 1 (Vilka effekter har användningen av digitala verktyg haft för service, stöd och behandling och hur upplever klienterna/brukarna dessa?) och fråga 2 (Vilka konsekvenser har digitala verktyg för arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö?), samt i vilka länder studierna är gjorda.

FORSKNINGSDESIGN FRÅGA 1

Metoder

I artiklarna används olika typer av metoder vilka presenteras i tabell 3:

Tabell 3. Antal studier per metod: Fråga 1

Metoder	Antal
Kvalitativ	24
Diskuterande/teoriutvecklande/ begreppsutredande	18
Kvantitativ	18
Mixade metoder	5
<i>Totalsumma</i>	65

De flesta studierna är kvalitativa och inom denna kategori finns en rad olika tillvägagångssätt som intervjustudier (se till exempel Lim, 2017; Ben Allousch & Boonstra, 2019; Price-Robertson et al., 2019; Mackrill & Kirkegaard Ørnbøll, 2019) och etnografiska studier med till exempel intervjuer, observationer, fotografier och dokument (jfr till exempel Räsänen, 2015; Gillingham, 2016; Hobbs, 2018; Schou & Svegaard Pors, 2019). Andra exempel på kvalitativa metoder är att både analysera chattkonversationer och göra intervjuer (van de Luitgaarden & van der Tier, 2018).

Som tabellen visar, finns det även flera artiklar som är diskuterande, teoriutvecklande eller begreppsutredande. De bygger inte på eget empiriskt material, men använder ofta olika exempel från praktiken (se till exempel Valentine, 2019; Glaberson, 2019; Endale et al., 2020; Goldkind & Wolf, 2015). I denna kategori finns även artiklar som beskriver ett specifikt digitalt verktyg eller en metod, och i vissa fall förespråkas den även (se till exempel Schwinn et al., 2016; Westwood et al., 2017; Choo et al., 2019; Wang et al., 2020). I flera artiklar används även kvantitativa metoder, och vanligast är enkätstudier (se till exempel Sage & Sage, 2016; Sinha et al., 2019; Mishna et al., 2019). I urvalet

finns till exempel även randomiserade kontrollerade studier där två grupper får olika behandlingar och sedan jämförs resultaten (se till exempel Ford-Gilboe et al., 2017) samt en longitudinell studie (Chor et al., 2015). I en del artiklar används även mixade metoder, där kvantitativa och kvalitativa metoder kombineras, genom att till exempel både ha gjort en enkätstudie, haft fokusgrupper och samlat in data från det digitala verktyget (se till exempel Weiner et al., 2019) eller både använt enkätmaterial och information från chatten (van Dolen & Weinberg, 2019). Ett annat exempel är Ramsten et al. (2017) studie som består av en enkätstudie men där även frivaren har inkluderats i analysen.

Teoretiska perspektiv

Det framkommer sällan redan i artiklarnas sammanfattningar vilka teoretiska perspektiv som författarna använder sig av. Räsärens (2015) empiriska studie om hur socialarbetare navigerar mellan dator och brukare, fokuserar på interaktion, men den är mer empirisk än teoretisk. I urvalet var teorier kring e-inklusion (se till exempel Silva et al., 2017), digital exklusion, stratifiering (jfr till exempel Park & Humphry 2019; Schou & Svejgaard Pors, 2019) och digitala klyftor (se till exempel Park & Humphry, 2019; Goedhar et al., 2019) samt social kontroll (se till exempel Valentine, 2019) mest framträdande. Andra exempel är Foucaults teorier om makt, kroppen och disciplin som i artikeln när Phillips (2019) skriver om *the computer social worker* och om övervakning (Dobson, 2019; Lim, 2017).

Det fanns även exempel på tillämpandet av social kognitiv teori och genus-specifika riskfaktorer (se till exempel Schwinn et al., 2016) och ekologisk systemteori (Mishna et al., 2019) eller ekologiskt perspektiv (Dalai, 2017). Teoretiska perspektiv på relationer (se till exempel Lim 2017; van de Luitgaarden & van der Tier, 2018; Mishna et al., 2019), handlings-

utrymme (De Witte et al., 2016) beslutsfattande (se till exempel Glaberson, 2019), social närvaro (se till exempel Leung et al., 2017) värdepositioner (se till exempel Ranerup & Henriksen, 2019) samt om tid och hur tid förvandlas till pengar (se till exempel Whelan, 2020) finns också representerade. Baker et al. (2017) använder Castells teori om nätverkssamhället. Även om de inte utvecklas teoretiskt, används också ofta analytiska begrepp som *digitala infödingar* (digital natives) för ungdomar som är födda med internet och sociala medier (Price-Robertson et al., 2019) alla andra är *digitala invandrare* (digital immigrants). Andra (se till exempel Mishna et al., 2019) har fört samman flera olika teoretiska perspektiv eller ramverk och skapat ett eget, men det är relativt ovanligt i de inkluderade artiklarna. Det finns också exempel på hur samhällsvetenskapliga teorier kombineras med tekniska (Mishna et al., 2019). Det verkar således inte finnas någon direkt gemensam teoribildning inom detta forskningsfält, förutom när det är fokus på digitala klyftor och utanförskap.

Länder

Artiklarna som ingår i urvalet fokuserar på en rad olika länder. De flesta artiklarna kommer från USA, Västeuropa och Asien och i huvudsak från olika anglosaxiska länder. Se tabell 4 nedan:

Tabell 4. **Antal studier per land: Fråga 1**

Länder	Antal
USA	26
Australien	5
Storbritannien	5
Kina	5
Nederländerna	5
Kanada	4
Sverige	3

Länder	Antal
Mer än ett land	2
Danmark	2
Singapore	1
Finland	1
Belgien	1
Italien	1
Sydkorea	1
Norge	1
Nya Zeeland	1
Papua Nya Guinea	1
<i>Totalsumma</i>	<i>65</i>

Det finns ett fåtal artiklar från Norden och tre av dessa är svenska (Ramsten et al., 2017; Rönkkö, 2018; Ranerup & Henriksen, 2019). Ett fåtal av artiklarna bygger på komparativa studier mellan länder (se till exempel Westwood et al., 2017 för en jämförelse mellan Nordirland, England och Skottland; Silva et al., 2017 för en jämförelse mellan Estland och Portugal). Merparten av artiklarna om att förebygga, beräkna och förutse med hjälp av Big Data, AI och algoritmer kommer från USA och Australien, likaså de kritiska perspektiven på användningen av digitala verktyg och hur de kan missgynna olika brukargrupper. De flesta studier om uppsökande arbete på sociala medier kommer från olika asiatiska länder.

FORSKNINGSDESIGN FRÅGA 2

Metoder

I urvalet finns ungefär dubbelt så många kvalitativa som kvantitativa studier. I ett fåtal artiklar kombineras kvalitativa som kvantitativa studier (mixade metoder). Det finns också en del artiklar som inte är empiriska, utan är diskuterande, begreppsutredande eller teoriutvecklande. Se tabell 5 nedan:

Tabell 5. Antal studier per metod: Fråga 2

Metoder	Antal
Kvalitativ	28
Kvantitativ	15
Diskuterande/teoriutvecklande/ begreppsutredande	8
Mixade metoder	4
<i>Totalsumma</i>	<i>55</i>

Inom dessa generella kategorier finns en rad olika tillvägagångssätt. I de kvalitativa studierna används till exempel intervjuer (både individuella och fokusgrupper), observationer, följeforskning och dokumentanalyser. Flertalet studier är etnografiska där flera kvalitativa metoder kombineras. Vad gäller de kvantitativa studierna har det använts både enkäter och mer experimentella tillvägagångssätt. I genomgången av litteraturen blir det tydligt att digitalisering både möjliggör och ställer krav på nya och genomtänkta sätt att genomföra forskning på. I urvalet finns exempel på flera innovativa metoder där digitala verktyg även erbjudit nya möjligheter för materialinsamling (se till exempel Reeves et al., 2015; Disney et al., 2019). Med dessa möjligheter aktualiseras även nya etiska dilemman för forskaren.

Teoretiska perspektiv

Det finns en stor variation i de inkluderade artiklarna även vad gäller graden av teoriförankring, liksom val av teoretiska perspektiv och begrepp. Det finns således inte någon särskild teoretisk tradition som utmärker forskningen som helhet vad gäller denna fråga heller. Däremot finns det forskargrupper eller forskare som har skrivit flera artiklar utifrån samma eller liknande teoretiska perspektiv. De teoretiska perspektiv som förekommer syftar på olika sätt till att förstå socialt arbete i förändring, med fokus på människa-möter-teknik och samspelet eller interaktionen mellan aktörerna och de digitala verktygen, som ibland förstås

som *det materiella*, eller *artefakter*. Det finns även flera effekt- och utvärderingsinriktade studier där det är den empiriska undersökningen (och inte teorin) som står i centrum. Däremot används specifika begrepp, modeller eller skalor som utgångspunkter för att mäta eller förstå olika fenomen (se till exempel Goldkin et al., 2016; Hidalgo Lavié & Fernandez, 2018; López Peláez et al., 2020; Murray et al., 2015).

En del författare nämner systemteori, systemisk ansats, eller ekologiskt system-perspektiv (se till exempel Mishna et al., 2019; Alfandari, 2019) och dessa ansatser kompletteras ibland med komplexitetsteori eller begreppet kollektiv intelligens för att göra dem mer aktuella i det digitala samhället (Goldkin & McNutt, 2019). Andra författare använder sig av *social informatik*, som är ett teoretiskt ramverk som syftar till att förklara användning och konsekvenser när teknologi möter institutionella och kulturella kontexter där människor agerar. Med hjälp av ramverken vill författarna kunna fånga teknologin *in action* och vad som händer när aktörer förhåller sig till och använder tekniska artefakter. *Förkroppsligade strukturer* är ett analytiskt begrepp som ofta används för att kunna förstå och förklara hur teknik på olika sätt styr interaktionen (se till exempel Gillingham, 2015a; 2019b; Gillingham & Graham, 2016; De Witte et al., 2016; Sarwar & Harris, 2019). I andra artiklar används istället teoretiska perspektiv för att förstå och förklara hur organisationen på olika sätt påverkar och sätter ramar för digitaliseringen (Goldkin et al., 2016; Barsky et al., 2017; Devlieghere et al., 2020) och i detta sammanhang är nyinstitutionell teori (se till exempel DeCorte et al., 2019; Devlieghere et al., 2017) och teoretiska perspektiv på styrideal som New Public Management vanliga (Devlieghere & Roose, 2018; Gillingham &

Graham, 2016; Webster & McNabb, 2016; De Witte et al., 2016). Vissa artiklar närmar sig samma frågor, fast mer ur ett professions-, kunskaps-, och socialiseringsperspektiv (till skillnad från organisationsperspektiv) (se till exempel Murray et al., 2015; Kobulsky et al., 2020; Hughes et al., 2018).

På en mer praktikinräna nivå finner vi studier som parallellt med andra perspektiv (se ovan) intar frontlinjebyråkratens perspektiv med begripliggörande av deras möjligheter till autonomi och handlingsutrymme. Dessa studier intresserar sig mer konkret för vilka faktiska möjligheter som finns för de professionella att agera och hur de använder sig av detta (se till exempel De Witte et al., 2016; Devlieghere et al., 2018, 2020). Det finns också studier vars perspektiv inriktar sig mer på mikro-interaktionen och på kommunikationen och språket som sker med eller genom digitala verktyg. Här finns socialkonstruktivistiska och kunskaps sociologiska perspektiv på den verklighet, den fakta och de professionella och klienter som produceras eller konfigureras i dessa möten (Ben Allousch & Boonstra, 2019; Martinell Barfoed, 2019; Kagan et al., 2018; Gillingham, 2016; Hoybye-Mortensen & Ejby-Ernst, 2019). I några studier förekommer även ett maktperspektiv (se till exempel Byrne et al., 2019; La Rose, 2016, 2019; Hidalgo Lavié & Fernandez, 2018) och i mindre utsträckning ett (i alla fall uttalat) genusperspektiv (se till exempel Hussein, 2018). Slutligen återfinns några artiklar som syftar till teoriutveckling. Gillingham (2019) diskuterar till exempel begreppet *algorithmic accountability* och fyller det med underbegrepp som ett teoretiskt bidrag medan Alfandari (2019) diskuterar och utvecklar förståelsen av fenomenet nätmobbning.

Länder

De flesta artiklarna som ingår i urvalet kommer från en *anglosaxisk* kontext och i synnerhet från USA. Tabell 6 visar antal studier per land:

Tabell 6. Antal studier per land, fråga 2

Länder	Antal
USA	17
Storbritannien	8
Belgien	7
Mer än ett land	6
Australien	3
Israel	3
Kanada	3
Danmark	2
Nya Zeeland	1
Finland	1
Irland	1
Sverige	1
Nederländerna	1
Norge	1
<i>Totalsumma</i>	<i>55</i>

Det finns endast en svensk artikel (Martinell Barfoed, 2019). Sverige är emellertid ett av de europeiska länder som ingår i underlaget för statistiska analyser kring digital kompetens som genomförts av Hidalgo Lavié och Fernandez (2018) och López Peláez et al. (2020).

Ett snabbt växande forskningsfält

För att få en inblick i hur många artiklar som hade publicerats efter att våra sökningar avslutats, gjorde vi en uppdaterad sökning (20 till 21 april 2020), där vi använde exakt samma sökstrategi respektive exkluderings- och inkluderingskriterier (se bilaga 1 och 2). Fråga 1 bestod av 443 abstracts, det vill säga artiklarnas sammanfattningar (efter borttagning av dubletter) varav 15 fulltexter inkluderades. Ett fåtal av artiklarna handlar om hur covid-19-pandemin har krävt nya digitala lösningar för att hålla kontakt med brukargrupper, i synnerhet när det gäller att göra hembesök digitalt. De flesta av artiklarna vars fulltexter inkluderades, berörde dock samma teman som redan har presenterats i denna systematiska litteraturoversikt. En artikel särskilde sig dock, då den handlade om hur VR kan användas för avradikalisering, vilket är ett relativt nytt område för socialtjänsten (Pelletier & Drozda-Senkowska, 2020). I urvalet fanns även två svenska artiklar varav en artikel handlade om automatiserat beslutsfattande inom socialtjänsten och så kallat digitalt handlingsutrymme (Ranerup & Zinner Henriksen, 2020) och den andra om ett projekt inom den svenska sociala barnvården där barn (6–12 år) var med och utvecklade en app för att få större inflytande under bedömningar (Blomberg et al., 2021).

Frågeställning 2 bestod i stället av 220 abstracts (efter borttagning av dubletter), varav 17 fulltexter inkluderades. Detta var en ökning av relevanta artiklar på kort tid, varav flera även hade ett explicit fokus på arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö. Orsaken till denna förändring, är att flera av artiklarna handlar om hur covid-19-pandemin har påverkat socialt arbete. Pandemin har gjort att kunskap om hur

digitalisering påverkar arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljön har hamnat högt upp på agendan. I urvalet fanns även ett fåtal artiklar om kurser online för att hantera stress och förebygga utbrändhet, men även hur AI kan användas för att förebygga detta. I urvalet fanns en svensk studie som jämför socialarbetares, lärares och journalisters upplevelser av arbetsrelaterat våld, däribland digitala hot, och hur det i sin tur påverkar dessa professioners autonomi och handlingsutrymme. Studien visar att cirka 75 procent av socialarbetarna någon gång hade varit utsatt för hat, hot och kränkningar, och 65 procent uppgav att de hade blivit utsatta under de senaste två åren. Ungefär 70 procent av socialarbetarna uppgav att hatet,

hoten eller kränkningarna hade skett under ett fysiskt möte, 63 procent att det hade skett via telefon eller textmeddelande och 31 procent att det hade skett via internet och sociala medier. Studien visar att hat, hot och kränkningar ofta sker via de olika professionernas vanligaste kommunikationskanaler, vilket kan vara viktigt att tänka på, i takt med att socialtjänstens arbete blir mer och mer digitaliserat och kommunikationen sker med hjälp av IKT (Scaramuzzino, 2020). Den systematiska litteraturöversikten, och de uppdaterade sökningarna åskådliggör att både socialt arbete som praktik och forskning svarar på pågående samhällsförändringar och visar samtidigt att detta är ett snabbt växande forskningsfält.



SLUTSATSER, DISKUSSION OCH FORSKNINGSBEHÖV

Syftet med denna systematiska litteraturoversikt har varit att samla och tematiskt presentera den befintliga internationella forskningen om så kallat e-socialt arbete med särskilt fokus på följande frågeställningar:

1. Vilka effekter har användningen av digitala verktyg haft för service, stöd och behandling och hur upplever klienterna/brukarna dessa?
2. Vilka konsekvenser har digitala verktyg för arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö?

E-socialt arbete är ett svårfångat forskningsfält då det handlar om så många olika typer av teknik som används för olika, ibland vitt skilda, ändamål.

Effekter för stöd, behandling och service samt brukarnas perspektiv

Den systematiska litteraturoversikten visar att det finns forskning om en rad olika digitala verktyg som till exempel datorer, internet, sociala medier, smarta telefoner, surfplattor, appar och AI. Med hjälp av digitala verktyg har det utformats olika typer av service, stöd och

behandlingar som riktar sig till olika målgrupper. Eftersom detta forskningsområde är brett och mångfacetterat är det svårt att lyfta fram några generella effekter. Forskning belyser allt från hur användningen av datorer påverkar mötet med brukaren, till risker och möjligheter med digitala stödgrupper eller uppsökande arbete på sociala medier, program som beräknar och förutser sannolikheten att drabbas av sociala problem och passande insatser och risken för återfall efter behandling. Det verkar över lag finnas en spänning mellan tillgänglighet och otillgänglighet. Med detta menas att samtidigt som service, stöd och behandling blir digital och lättare att använda sig av för vissa målgrupper och individer, blir det svårare att använda sig av för andra. I takt med ökad digitalisering skapas också en digital klyfta som är viktig att ha kännedom om och kunna hantera. Det verkar också finnas en spänning mellan å ena sidan ökad närvaro, å andra sidan ökad kontroll av brukargrupper. Det framkommer även att både socialarbetarens och brukarens roller och relationer förändras vid användning av IKT. Det finns tvetydiga resultat kring huruvida digitalt stöd, behandling och service bidrar till ökad individanpassning, eller om det blir tvärtom, det vill säga ökad standardisering.

Flera studier pekar på både potential och risker med digitala insatser, utan att fördjupa sig i de

faktiska effekterna och hur kvaliteten i den service, stöd och behandlingar som erbjuds påverkas. Mest potential tillskrivs program och algoritmer som används för att förutse olika scenarion och som ligger till grund för beslut som påverkar människors livsvillkor. Samtidigt är det mot denna teknik som de kritiska rösterna är starkast och flest. Det verkar dock finnas en stor vilja, inte minst från politiskt håll, att använda denna typ av teknik och utveckla den så att den blir etisk och icke-diskriminerande. Det finns också exempel på studier där brukare har fått vara medskapare i utvecklandet av nya digitala verktyg för att säkerställa att de är användarvänliga och fyller de behov som brukarna har. Det är angeläget med fler studier som jämför olika digitala verktyg inom olika verksamheter. Vidare är det vanligt med studier som lyfter fram kontakten med en specifik myndighet, men hur upplever medborgare alla sina välfärdskontakter sammantaget? Blir det lättare, krångligare, och i så fall i vilka avseenden?

Konsekvenser för arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö

Den systematiska litteraturöversikten visar att användningen av digitala verktyg har fått konsekvenser för arbetssätt, arbetsförhållande och arbetsmiljö. I takt med att allt fler och alltmer avancerade digitala verktyg används i socialtjänsten, har det skapats ett behov av ökad digital kompetens som de yrkesverksamma förhåller sig till på olika sätt. En stor del av

forskningen fokuserar på implementeringen av ny teknik och vad som underlättar respektive hindrar dessa processer, ofta i syfte att öka effektiviteten i arbetet. Flera studier berör också digital dokumentation, administration och standardisering och hur detta hindrar socialarbetare från att utföra *riktigt* socialt arbete. Det är framför allt den ökade administrativa bördan som de digitala dokumentationssystemen fört med sig som lyfts fram som problematisk i sammanhanget. Det finns också en spänning mellan att beskriva det digitala sociala arbetet som fast och som rörligt, och användningen av digitala verktyg kan underlätta för båda fallen. Digitala verktyg gör att vissa gränser, som till exempel gränsen mellan arbetsliv och privatliv, luckras upp och utmanas. Den systematiska litteraturöversikten visar också att utvecklingen har bidragit till att socialarbetare blir utsatta för hat, hot och kränkningar digitalt. Det händer att socialarbetare blir uthängda på sociala medier, och detta kan vara svårt att både hantera och att bemöta. Studierna visar att det inte enbart uppkommer olika arbetsmiljöproblem i kölvattnet av att socialtjänstens arbete blir mer digitaliserat. Olika typer av digitala verktyg kan också användas för personalvård som att få hjälp med stresshantering online.

Vinster med att fokusera på båda sidorna

Denna systematiska litteraturöversikt har samlat forskning inom två betydelsefulla forskningsfält av e-socialt arbete som sällan diskuteras på samma gång, det vill säga både

vilka effekter som användningen av digitala verktyg har haft för service, stöd och behandling och hur klienterna/brukarna upplever dessa (fråga 1) och vilka konsekvenser användningen av digitala verktyg har haft för arbets-sätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö (fråga 2). Vi har funnit några viktiga likheter, skillnader och överlappningar mellan dessa två forskningsfrågor. För det första finns vissa skillnader gällande den typ av teknik som är i blickfånget. Vad gäller stöd, service och behandling är det ofta fokus på antingen IKT eller Big Data, AI och Algoritmer och när det gäller arbetsförhållanden och arbetsmiljö är det framför allt fokus på IKT eller IT-system och digital dokumentation. För det andra finner vi skillnader i hur digitaliseringen motiveras inom de tvåområdena. I studierna om implementering, som vi tar upp som en arbetsmiljöfråga, (fråga 2) motiveras de digitala verktygen främst med möjligheter till ökad effektivitet, medan det i forskning om stöd, service och behandling (fråga 1) är brukarnas perspektiv och användarvänlighet som framförs som viktiga. Forskningen visar att hur socialarbetare mår och upplever sitt arbete påverkar klientrelationen, varför dessa båda frågor behöver integreras när digitalisering studeras. En övergripande reflektion är att digitala verktyg både kan bidra till att synliggöra och osynliggöra, liksom att förstärka och utjämna olika förutsättningar, relationer och strukturer inom det sociala arbetet, något forskningen behöver följa på nära håll.

Överförbarhet till svenska förhållanden

Flera av resultaten från den internationella litteraturen verkar vara överförbara till eller ha relevans för en svensk kontext. Samtidigt finns flera kontextspecifika omständigheter för Sverige att ta i beaktning. Bland annat Valentine (2019) tar upp att GDPR-regler inom EU medför att personuppgifter och Big Data inte kan användas på samma sätt för att förutse sociala behov som exempelvis i en amerikansk kontext. Det pågår dock flera testprojekt med AI och algoritmer inom den svenska sociala barnvården, vilket gör att resultaten är viktiga att ta del av, samtidigt som det är viktigt att ha i åtanke att det finns skillnader i hur personuppgifter, Big Data och AI får användas. En annan viktig aspekt vad gäller resultatens överförbarhet till en svensk kontext handlar om välfärdens uppbyggnad. Välfärdssystemen och det sociala arbetet är organiserade på olika sätt i olika länder – ofta utifrån olika politiska ställningstaganden – och detta kan bidra till att vissa resultat kan bli svåra att applicera i en svensk kontext. Den typ av välfärdsregim som ett land tillhör (Esping-Andersen, 1990) får alltså konsekvenser för det sociala arbetets form och innehåll (Lorenz, 1998). Frågan blir då om digitalisering får olika effekter och konsekvenser i olika välfärdspolitiska kontexter eller om tekniken även bidrar till att luckra upp dessa gränser. Det behövs fler komparativa studier för att kunna få kunskap om detta (men även om arbetsmarknadspolitiska modeller).

E-socialt arbete, ett nytt och växande forskningsfält

E-socialt arbete är ett svårfångat forskningsfält då det handlar om så många olika typer av teknik. I och med att detta är ett relativt nytt, men snabbt växande forskningsfält, saknas det också delvis gemensamma teoretiska perspektiv och begrepp. Gränsen mellan e-hälsa och e-socialt arbete är inte heller tydlig, utan dessa två forskningsfält tenderar många gånger att överlappa varandra. Detta kan bero på att teknik tenderar att luckra upp gränser, och möjliggöra nya sätt att organisera både socialt arbete och hälso- och sjukvård. Samtidigt har denna systematiska litteraturoversikt bidragit med kunskap om vad e-socialt arbete kan innebära och utgör ett underlag för fortsatta diskussioner kring hur det bör definieras. Att ha ett så tydligt fokus på enbart e-socialt arbete och socialtjänstens individ- och familjeomsorg har också sina begränsningar, eftersom det pågår flera liknande digitaliseringsprocesser inom andra verksamheter, vilka också är viktiga att studera och ha kunskap om. Inte minst gällande utmaningar med att implementera ny teknik, ökad styrning och digital administration, hur teknikanvändningen påverkar den fysiska arbetsplatsen och gränsen mellan arbetsliv och privatliv.

Det framkommer emellertid i denna systematiska litteraturoversikt att en betydande del av litteraturen om e-socialt arbete i Sverige inte finns med i detta urval, utan i stället är publicerade i svenskspråkiga rapporter, böcker, antologier, avhandlingar och vetenskapliga artiklar. Detta speglar delvis den publiceringskultur som finns inom ämnet socialt arbete, där forskning gärna också skrivs på svenska, för att lättare kunna sprida resultaten till dem som

arbetar praktiskt. Den systematiska litteraturoversikten visar att e-socialt arbete är ett snabbt växande forskningsfält. Hade samma sökningar gjorts om ett par år, skulle resultaten troligen se annorlunda ut, med fler svenska studier inkluderade i den internationella forskningen. De flesta diskussioner som har förts i den svenskspråkiga litteraturen som presenterades i bakgrunden har även förts i den internationella forskningen. I den internationella forskningen finns dock fler kritiska perspektiv, fler artiklar med ett tydligt brukarperspektiv, och mer forskning som intresserar sig för hur digitala verktyg påverkar arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö.

I ljust av covid-19-pandemin

I ljust av covid-19-pandemin har möjligheten att kunna erbjuda olika välfärdstjänster digitalt och att arbeta hemifrån fått en helt ny betydelse. I denna systematiska litteraturoversikt har en del studier som specifikt adresserar pandemin presenterats. Då det omgående har behövts ny kunskap om pandemins påverkan på socialt arbete, är dessa ofta baserade på sekundärdata eller på ett begränsat empiriskt material. Kraven på social distansering och nedstängning av delar av samhället under covid-19-pandemin har bidragit till att det digitala inom många områden över en natt har blivit den nya normen. Dessa erfarenheter kan ha gjort att det har uppstått behov av ny kunskap, nya frågeställningar och lärdomar som den existerande forskningen inte har tagit sig an. Nedan har vi identifierat några kunskapsluckor.

Kunskapsluckor gällande stöd, behandling och service

- Det saknas en fördjupad begreppsdiskussion om relationen mellan e-hälsa och e-socialt arbete. Är det till exempel olika begrepp för samma sak eller vad är det som skiljer dessa forskningsområden åt, och vad är utmärkande för socialt arbete i sammanhanget?
- Det har utvecklats flera olika teoretiska begrepp för att kunna förstå nya fenomen och processer kopplade till digitaliseringen, men det saknas ofta kunskap om hur olika begrepp relaterar till varandra. Med andra ord behövs det fler teoretiska ramverk.
- Forskningen kring vilka digitala verktyg som har utvecklats och använts i en svensk kontext är fortfarande begränsad. Används det till exempel samma eller liknande appar i flera kommuner, eller använder socialtjänsterna runt om i landet sig av olika, och i så fall varför och med vilka konsekvenser?
- Det finns flera artiklar i litteraturoversikten som är teoretiska artiklar och som därför inte har något empiriskt material eller olika typer av pilotstudier av nystartade projekt med ett mycket begränsat empiriskt material. Det behövs fler stora empiriska studier.
- De flesta empiriska studierna lyfter fram fördelar och nackdelar med olika digitala verktyg eller digitala insatser, men det behövs fler studier som fokuserar specifikt på digitala verktygs och digitala insatserns effekter för brukarna.
- Det framkommer i den systematiska litteraturoversikten att det kan vara viktigt att skilja mellan avsiktliga och oavsiktliga effekter. Det behövs mer kunskap om både avsiktliga och oavsiktliga effekter.
- En annan viktig distinktion är mellan kortsiktiga och långsiktiga effekter. Det behövs mer kunskap om både kortsiktiga och långsiktiga effekter för brukare.
- Det behövs mer kunskap om komplexiteten kring att beräkna och förutse sociala problem och behov. I den systematiska litteraturoversikten finns flera exempel på kritiska perspektiv kring exempelvis makt och personlig integritet eller hur användningen av Big Data och AI kan bli diskriminerande. Det behövs fler samhällsvetenskapliga kritiska perspektiv i svensk forskning om socialtjänsten.
- I den systematiska litteraturoversikten finns flera studier som har ett brukarperspektiv eller fokus på brukarmedverkan. I studierna som publicerades på svenska var detta perspektiv begränsat. Det behövs mer kunskap om olika brukargrupper och individers perspektiv, olika behov och hur dessa tas tillvara inom den svenska socialtjänsten.
- Det framkommer att det finns en spänning mellan tillgänglighet och otillgänglighet vad gäller nya digitala tjänster – men för vilka brukargrupper och individer är de nya digitala tjänsterna otillgängliga och vad beror det i så fall på?

Kunskapsluckor gällande arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö

- Det finns behov av fler tvärvetenskapliga studier som både jämför olika verksamheter för att kunna visa på generella mönster, och av studier som fokuserar specifikt på socialt arbete.
- Flertalet av artiklarna som ingår i den systematiska litteraturöversikten har inte ett tydligt fokus på varken arbetssätt, arbetsförhållanden eller arbetsmiljö, och det finns kunskapsluckor gällande hur användningen av digitala verktyg påverkar den fysiska, kognitiva och psykosociala arbetsmiljön i socialtjänsten.
- Det framkommer även att det kan vara viktigt att skilja mellan avsiktliga konsekvenser och oavsiktliga konsekvenser som till exempel teknikstress. Det behövs mer kunskap om både avsiktliga och oavsiktliga konsekvenser för arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö.
- Det är även viktigt att skilja mellan kort-siktiga och långsiktiga konsekvenser för arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö och det behövs mer kunskap om båda områden.
- Det finns mycket forskning om implementering av nya digitala verktyg, men det behövs mer kunskap om relationen mellan nya digitala verktyg och tid. Skapas det till exempel nya arbetsuppgifter utan att skapa extra tidsutrymme för dem? Läggts tid på rätt saker? Skapas det nya *yrken* och organisatoriska förändringar?
- Det framkommer att det finns ett visst motstånd mot implementeringen av nya digitala verktyg i socialtjänsten. Är det några digitala verktyg som väcker mer motstånd än andra, och i så fall varför? Vad består motståndet av? Hur många som arbetar inom socialtjänster vill arbeta med nya digitala verktyg och i så fall för att utföra vad?
- Litteraturöversikten visar att både IKT och digital dokumentation kan skapa arbetsmiljöproblem som hög administrationsbörda och teknikstress. Det behövs mer kunskap om hur dessa tekniker kan implementeras och användas på mer användarvänliga sätt inom svensk socialtjänst.
- Det finns forskning som lyfter fram betydelsen av digital kompetens, men det behövs mer kunskap om vad digital kompetens är i en svensk kontext och hur socialtjänstens personal tillägnar sig digital kompetens både formellt och informellt.
- Socialtjänstens arbete varierar beroende på om det till exempel är en liten eller stor kommun, vilken typ av arbetsuppgifter det handlar om, och hur nära socialarbetarna arbetar målgruppen. Kunskapen om vad det finns för likheter och skillnader (beroende på till exempel var, med vad, med vem, hur) samt speciella utmaningar kopplade till detta är begränsad.
- Det behövs också fler komparativa studier som belyser likheter och skillnader mellan länder. Det hade varit värdefullt att se vilka aspekter som är generella och kan överföras till de flesta kontexter. Spelar välfärdsmodeller roll när det kommer till hur digitala verktyg påverkar arbetssätt, arbetsförhållanden och arbetsmiljö, eller bidrar tekniken även till att luckra upp dessa gränser?
- Det behövs fler studier med ett tydligt genusperspektiv. Socialtjänsten är en kvinnodominerad arbetsplats, men vem har

utformat tekniken? Finns det manliga och kvinnliga sätt att utforma teknik på? Om så är fallet, vad får det i så fall för konsekvenser? Hur kan professionella generellt, och särskilt kvinnor involveras i utformningen av ny teknik?

- Det behövs mer kunskap om vilka arbetsmiljöproblem som finns inom den svenska socialtjänsten som kan lösas med hjälp av ny teknik.

Forskningsbehov och utmaningar för forskningsfältet

En stor utmaning för forskningen om e-socialt arbete är bristen på gemensamma teoretiska perspektiv, begrepp och definitioner. IKT är till exempel ett begrepp som används flitigt i forskningen, men begreppet definieras sällan och används på många olika sätt, vilket bland annat skapar avgränsningsproblem. En annan stor, men relaterad utmaning, handlar om huruvida det är möjligt att samla alla dessa olika typer av teknik under samma paraply. Är de jämförbara? Forskningen har också haft en tendens att jämföra online/offline, digitalt/analogt, traditionellt/digitalt. Fysiska möten ansikte mot ansikte tenderar att bli den fasta punkten som de digitala arbetssätten och

mötena ska jämföras med. Samtidigt påverkar och präglar dessa jämförelser vår förståelse av e-socialt arbete. Digitala verktyg har använts i socialt arbete i flera år, och det är därför tid att frigöra sig från dessa jämförelser och börja jämföra det digitala med sig själv, för att kunna fördjupa kunskapen om hur de digitala arbetssätten har utvecklats. Till exempel har socialarbetare erbjudit stöd via chatt under flera år, och antagligen utvecklat sina sätt att arbeta i sin kontakt med sina målgrupper.

Den tekniska utvecklingen inom den svenska socialtjänsten går både långsamt och snabbt. Socialtjänsten är ofta organiserad i så kallade stuprör, med tydliga uppdelningar mellan till exempel förvaltningar, verksamhetsområden och enheter, och det är upp till varje kommun att bestämma vilka digitala verktyg som de vill implementera, vilket kan bli ett hinder för att skapa mer övergripande digitala lösningar. Detta är också en stor utmaning för forskningen, eftersom teknikutvecklingen blir svår att överblicka. Gedigen forskning tar dessutom ofta lång tid, från forskningsidé till publicering av resultat i internationella granskade tidskrifter. Det finns därför ett behov av att skapa bra vägar för att kunna kommunicera forskningsresultat tidigt i processen. Det är även viktigt att både göra mindre fallstudier och stora internationella forskningsprojekt under flera år, som kan bidra med teoriutveckling. Det finns även ett behov av att forskningen lyfter fram lärdomar från covid-19-pandemin.

Implikationer för socialtjänstens arbete och för andra myndigheter

Den samlade kunskapen om e-socialt arbete visar att den ökade digitaliseringen får implikationer för socialtjänstens och andra myndigheters arbete, och följande aspekter är särskilt viktiga att lyfta fram:

- Det finns en stark politisk vilja att digitalisera offentlig förvaltning och socialtjänsten. Digitalisering bör dock inte vara ett mål i sig, utan ett verktyg för att kunna nå andra målsättningar.
- Det är viktigt att både socionomer och brukare är delaktiga i att utforma de digitala verktygen så att de blir ändamålsenliga.
- Utvecklingen av e-socialt arbete innebär att socialtjänsten behöver samarbeta med nya professioner, inte minst inom IT.
- Det är viktigt att inkludera e-socialt arbete i socionomutbildningen och att erbjuda kompetensutveckling för att öka den digitala kompetensen inom socialtjänsten.
- Digitaliseringen är en process som kan ske både långsamt och snabbt. I samband med covid-19-pandemin skedde till exempel en snabb omställning till det digitala. Denna systematiska litteraturöversikt visar att det är viktigt att våga göra snabba förändringar, men att samtidigt inte glömma bort att problematisera, reflektera och utvärdera nya satsningar eftersom användningen av nya digitala verktyg kan skapa oavsiktliga konsekvenser.
- Det är viktigt att vara medveten om och hitta vägar för att minska digitala klyftor.



REFERENSLISTA

AFA Försäkring (2018). *Hot och våld på den svenska arbetsmarknaden*.

Agevall, L., Jonnergård, K., & Krantz, J. (2017). *Fribet under ansvar eller ansvar under tillsyn? Om dokumentstyrning av professioner*. Linnaeus University Press.

Aguilar-Idañez, M. J., Caparrós-Civera, N., & Anaut-Bravo, S. (2020). E-social work: An empirical analysis of the professional blogosphere in Spain, Portugal, France and Italy. *European Journal of Social Work*, 23(1), 80–92. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1476326>

Aili, C. (2020). Robotik i Socialtjänst och sjukvård: Om hur digitalisering och automatisering förändrar professionellas arbete. I: Bøje, J. D. & Raae, P. H. (red). *Transformationer?: Modernisering og professionalisering i Norden: Et festskrift til Katrin Hjort*. Syddansk universitet.

Akademikerförbundet SSR (2014). *Global definition av professionen socialt arbete*.

Albinsson, G., & Arnesson, K. (2018). Kommunala chefers kommunikation via digitala verktyg – betydelse för arbetssituation och chefskap. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 24 (3-4), 26–44.

Annergård, M. & Mårtensson, N. (2018a). *Automatiserad ärendehantering: Att frigöra tid för värdeskapande arbete*. Sveriges Kommuner och Landsting.

Annergård, M. & Mårtensson, N. (2018b). *Automatisering av arbete: Möjligheter och utmaningar för kommuner, landsting och regioner*. Sveriges Kommuner och Landsting.

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

Astvik, W., Melin, M., & Allvin, M. (2014). Survival strategies in social work: A study of how coping strategies affect service quality, professionalism and employee health. *Nordic Social Work Research*, 4(1), 52–66. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2013.801879>

Bengtsson, M. (2020). *Karriär och profession: om positioner, statushierarki och mobilitet inom socionomyrket*. Doktorsavhandling, Lunds Universitet.

Bergmark, Å. (1998). *Nyckelbegrepp i socialt arbete*. Studentlitteratur.

Bergmark, Å., Lundström, T., Minas, R., & Wiklund, S. (2008). *Socialtjänsten i blickfånget: Organisation, resurser och insatser: Exempel från arbete med barn och ungdom, försörjningsstöd, missbruk*. Natur och kultur.

Björngren Cuadra, C. (2018). En scenariobaserad analys av ett IT-avbrott i socialtjänsten: Anpassningar och social redundans. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 25(3-4), 287–307.

Chan, C. (2016). A scoping review of social media use in social work practice. *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13(3), 263–276. <https://doi.org/10.1080/23761407.2015.1052908>

Chan, C. (2018). ICT-supported social work interventions with youth: A critical review. *Journal of Social Work*, 18(4), 468–488. <https://doi.org/10.1177%2F1468017316651997>

- Dahler, A. M. (2018). Welfare technologies and ageing bodies: Various ways of practising autonomy. *Rehabilitation Research and Practice*, 1-9. <https://doi.org/10.1155/2018/3096405>
- Daneback, K. (2016). Expertsajter på internet: Information och kunskaper kring sexuella frågor. I: Daneback, K., & Sorbring, E. (red.). *Socialt arbete och internet: Att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Liber.
- Daneback, K., & Sorbring, E. (2016) (red.). *Socialt arbete och internet: Att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Liber.
- Denk, T., Hedström, K. & Karlsson, F. (2019). Medborgarna och automatiskt beslutsfattande. I, Andersson, U., Rönnerstrand, B., Öhberg, P. och Bergström, A. (red.) *Storm och Stiltje*. Bokserien 74. SOM-institutet, Göteborgs universitet.
- DIGG.se (2021). <https://www.digg.se>. Hämtat 2021-04-22
- Ds 2015:48. Promemoria: *Förebyggande och behandling av spelmissbruk*
- E-hälsomyndigheten.se (2021). <https://www.ehalsomyndigheten.se>. Hämtat 2021-04-22
- Ekeman, K. (2016). Uppsökande arbete på internet. I: Daneback, K., & Sorbring, E. (red.). *Socialt arbete och internet: Att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Liber.
- Eubanks, V. (2017). Automating inequality: *How high-tech tools profile, police, and punish the poor*. ST. Martin's Press.
- Esping-Andersen, G. (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. Polity.
- Forssell, A., & Ivarsson Westerberg, A. (2014). *Administrationssambället*. Studentlitteratur.
- Forte (2016). *Arbetsmiljö i kvinnodominerade sektorer. Regeringsuppdrag att genomföra en förstudie inför utlysning av forskningsmedel*.
- Forte (2017). *10 projekt om arbetsmiljö i kvinnodominerade sektorer*.
- Forte och SBU (2019). *Prioriteringar för forskning om socialtjänsten. Perspektiv från brukare, policy och praktik*.
- Francisco, M., Iacobaeus, H., Nordqvist, C., Sefyrin, J., Skill, K. & Wihlborg, E. (2019). *Digitalt utanförskap: En forskningsöversikt*. Linköpings Universitet, på uppdrag av Digitaliseringsrådet.
- de la Fuente Robles, Y.A. & Ma del Carmen Martín Cano. (2019). E-social work and at-risk populations: Technology and robotics in social intervention with elders. The case of Spain, *European Journal of Social Work*, 22:4, 623-633, <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423550>
- García-Castilla, F. J., De-Juanas Oliva, Á., Vírveda-Sanz, E., & Páez Gallego, J. (2019). Educational potential of e-social work: Social work training in Spain. *European Journal of Social Work*, 22(6), 897-907. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1476327>
- Gillberg, N. (2018). *Nya sätt att organisera arbete: Betydelsen för arbetsmiljö och hälsa. Kunskapssammanställning*. Arbetsmiljöverket och Göteborgs universitet.
- Hansson, H., Zetterlind, U., Kartengren, N. & Elgán, T. (2016). I: Daneback, K., & Sorbring, E. (red.). *Socialt arbete och internet: Att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Liber.
- Hjärpe, T. (2020). *Mätning och motstånd: Sifferstyrning i socialtjänstens vardag*. Doktorsavhandling, Lunds Universitet.

- Ingloff, R. & Lautrup, L. (2016). Socialtjänsten på nätet: Att tänka nytt och göra annorlunda. I: Daneback, K., & Sorbring, E. (2016). *Socialt arbete och internet: Att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Liber.
- Jacobsson, K., & Martinell Barfoed, E. (2019). *Socialt arbete och pappersgöra: Mellan klient och digitala dokument*. Gleerups Utbildning AB.
- Johansson, S. (2015). *Mot ett ramverk för att förstå psykisk och kognitiv tillgänglighet i en digital kontext*. Licentiatavhandling, KTH Stockholm.
- Karsten, (2018). Projekt rapport *Socialsekreterares arbetsmiljö*. Arbetsmiljöverket.
- Kaun, A. & Velkova, J. (2019). Sweden. I: Spielkamp, M. (red.) *Automating society: Taking stock of automated decision-making in the EU. Report. Algorithm Watch*, Bertelsmann Stiftung, Open Society Foundations; Berlin.
- Linde, S. & Scaramuzzino, R. (2017) Det civila samhällets historia: Begreppet, fenomenet och debatten. I: Linde, S. & Scaramuzzino, R. (red.) *Socialt arbete i civillsamhället: Aktörer, former och funktioner*. Studentlitteratur.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service*. Russell Sage Foundation.
- López Peláez, A. & Marcuello-Servós, C. (2018). e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies, *European Journal of Social Work*, 21(6), 801-803, <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1520475>
- Lorenz, W. (1998). *Socialt arbete i ett föränderligt Europa*. Daidalos.
- Lundström, T., & Sallnäs, M. (2014). Social barnavård under 30 år: Mer av samma eller något nytt?. I: Pettersson, U. (red). *Tre decennier med socialtjänstlagen*. Gleerups.
- Lundälv, J. (2018). Civillsamhället och det sociala arbetet. *Socialmedicinsk tidskrift*, 95(5), 588-589.
- Mateo, E. A., Gómez Poyato, M. J., & Marcuello Servós, C. (2018). E-social work in practice: A case study. *European Journal of Social Work*, 21(6), 930-941. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423552>
- Månsson, J., & Ekendahl, M. (2016). Drogproblematik på internet. I: Daneback, K., & Sorbring, E. (red.). *Socialt arbete och internet: Att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Liber.
- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G., & Ulmestig, R. (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>
- Osvaldsson Cromdal, K. (2018). *Socialrådgivning på nätet: Rapport om FoU-projekt med stöd av lokala utvecklingsmedel*. Linköpings universitet.
- Palm, K., Bergman, A., & Rosengren, C. (2020). Digitalisering och arbetsmiljö. I: *Framtidens arbetsmiljö: Trender, digitalisering och anställningsformer. Rapport*. Myndigheten för arbetsmiljökunskap.
- Pettersson, U. (red.). (2014). *Tre decennier med socialtjänstlagen: utopi, vision, verklighet*. Gleerups.
- Raya Diez, E. (2018). e-Inclusion and e-Social work: New technologies at the service of social intervention. *European Journal of Social Work*, 21(6), 916-929. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1469472>

- Rönkkö, K., Bergman, A.-K., Svensson, M., Danielsson, P., Rosengren, C., Åström, F. & Lundin, T. (2016). *Digital teknik och socialt arbete. Att motivera socialt utsatta ungdomar med stöd av motivationsappar och hälsoarmband*. Ett samverkansprojekt mellan Part, FoU Helsingborg, Lunds Universitet och Kristianstad Högskola.
- Sandblad, B., Gulliksen, J., Lantz, A., Walldius, Å. & Åborg, C. (2018). *Digitaliseringen och arbetsmiljön*. Studentlitteratur.
- Scaramuzzino, G. (2014). *Sexsäljares och sexköparens kollektiva handlande på internet: En svensk "fuckförening"?*. Doktorsavhandling, Linnaeus University Press.
- Scaramuzzino, G. (2016). Sexköpare och sexsäljare på virtuella arenor. I: Daneback, K. & Sorbring, E. (red.) *Socialt arbete och internet: Att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Liber.
- Scaramuzzino, G. & Scaramuzzino, R. (2016). Mobiliserings- och organiseringsmöjligheter på internet och via sociala medier. I: Denvall, V., Heule, C. & Kristiansen, A. (red.) *Social mobilisering: En utmaning för socialt arbete*. 2nd edition. Gleerups.
- Scaramuzzino, G. (2017). Att höja sin röst: Socialarbetares mobilisering och organisering genom sociala medier. I: Linde, S. & Scaramuzzino, R. (red.) *Socialt arbete i civilsamhället: Aktörer, former och funktioner*. Studentlitteratur.
- Scaramuzzino, G. (2019). Socialarbetare om automatisering i socialt arbete: En webbenkätundersökning. Research Reports in Social Work, 2019:3; Lund University.
- Scaramuzzino, G. & Meeuwisse, A. (2019). Socialarbetares protester genom nätverk på sociala medier. *Socionomens forskningsupplement*, 45(1), 4–17.
- Scaramuzzino, G. (2020) Workplace violence: A threat to autonomy and professional discretion. *Sociologisk forskning*, 57(3-4), 249-270. <https://doi.org/10.37062/sf.57.22059>
- Scaramuzzino, G. & Martinell Barfoed, E. (2021). Swedish social workers' experiences of technostress. *Nordic Social Work Research*. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1951335>
- Socialdepartementet och Sveriges Kommuner och Landsting (2016). *Vision E-hälsa 2025: Gemensamma utgångspunkter för digitalisering i socialtjänst och hälso- och sjukvård*.
- Socialdepartementet (2017). *Kommitédirektiv. Översyn av socialtjänsten 2017:39*.
- Socialstyrelsen (2019). *Individ- och familjeomsorg. Lägesrapport 2019*.
- Socialstyrelsen (2020). *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2020: Uppföljning av utvecklingen inom E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna*.
- Socialstyrelsen.se (2021). <https://www.chalsomyndigheten.se/om-e-halsa/>. Hämtat 2021 04-22
- Socialtjänstlagen 2001:453
- Sorbring, E., Bolin, A., & Bowen, E. (2016). Kunskapsspel i interventions- och preventionsinsatser. I: Daneback, K., & Sorbring, E. (2016). *Socialt arbete och internet: Att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Liber.
- SOU 2020:47. *Slutbetänkande av utredningen Framtidens Socialtjänst*.

Svensson, L. & Larsson, S. (2017). *Digitalisering och socialt arbete: En kunskapsöversikt*. LUii reports 3(5), Lunds universitets internetinstitut.

Svensson, L., & Larsson, S. (2018). *Digitalisering av kommunal socialtjänst. En empirisk studie av en organisation och profession i förändring*. FoU Helsingborgs stad.

Svensson, L. (2019a). Automatisering: Till nytta eller fördärv?. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 26(3-4), 341-362.

Svensson, L. (2019b). *Tekniken är den enkla biten. Om att implementera digital automatisering i handläggningen av försörjningsstöd*. Research Reports in Social Work, 2019(12).

Svensson, K. (2019). *Socionomers syn på sin yrkesroll och organisation: En jämförande enkätstudie 2008 och 2018*. Research Reports in Social Work, 2019(10)

Sveriges Kommuner och Regioner (2019). *Personalen i välfärden. Personalstatistik för kommuner och regioner 2019*.

Sveriges Kommuner och Regioner (2020). *Omvärldsrapport digitalisering maj 2020: Sammanställning av händelser och tendenser jan-maj 2020*.

Tham, P. (2018). A professional role in transition: Swedish child welfare social workers' descriptions of their work in 2003 and 2014. *British Journal of Social Work*, 48(2), 449-467. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx016>

Welander, J., Astvik, W., & Hellgren, J. (2017). Stressrelaterad ohälsa och arbetstrivsel hos medarbetare och chefer i socialtjänsten. *Arbetsmarknad & arbetsliv*, 23(2), 8-26.

Referenser: Frågeställning 1

1. Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S., & Pascal, J. A. N. (2017). The supportive network: Rural disadvantaged older people and ICT. *Ageing & Society*, 37(6), 1291-1309. <https://doi.org/10.1017/S0144686X16000350>
2. Ben Allouch, S., & Boonstra, J. (2019). The development and implementation of a mobile application in human services. *Journal of Technology in Human Services*, 37(2/3), 159-183. <https://doi.org/10.1080/15228835.2019.1626788>
3. Bender, K., Schau, N., Begun, S., Haffejee, B., Barman-Adhikari, A., & Hathaway, J. (2015). Electronic case management with homeless youth. *Evaluation and program planning*, 50, 36-42. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2015.02.002>
4. Brindley, M., Heyes, J. P., & Booker, D. (2018). Can machine learning create an advocate for foster youth?. *Journal of Technology in Human Services*, 36(1), 31-36. <https://doi.org/10.1080/15228835.2017.1416513>
5. Cassiani, C., Stinson, J., & Lindsay, S. (2020). E-mentoring for youth with physical disabilities preparing for employment: A content analysis of support exchanged between participants of a mentored and non-mentored group. *Disability & Rehabilitation*, 42(14), 1963-1970. <https://doi.org/10.1080/09638288.2018.1543360>
6. Chan, C. & Holosko, M. J. (2017). The utilization of social media for youth outreach engagement: A case study. *Qualitative Social Work*, 16(5), 680-697. <https://doi.org/10.1177/1473325016638917>

7. Chan, C., & Sek-yum Ngai, S. S.-y. (2019). Utilizing social media for social work: Insights from clients in online youth services. *Journal of Social Work Practice*, 33(2), 157-172. <https://doi.org/10.1080/02650533.2018.1504286>
8. Choo, B. J., Joo, H. J., Kim, B. S., Cha, S. H., & Myung, D. H. (2019, Oct). Using multimedia based big data for child abuse prevention system (Based on the establishment of e-child welfare support system). *Multimedia Tools and Applications*, 78(20), 28805-28814. <https://doi.org/10.1007/s11042-018-6630-0>
9. Chor, K. H. B., McClelland, G. M., Weiner, D. A., Jordan, N., & Lyons, J. S. (2015). Out-of-home placement decision-making and outcomes in child welfare: A longitudinal study. *Administration and policy in mental health*, 42(1), 70-86. <https://doi.org/10.1007/s10488-014-0545-5>
10. Church, C. E., & Fairchild, A. J. (2017, Mar). 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>
11. Dalai, J. (2017). Web waves and positive resonance in the community in Milan. *Contemporary Family Therapy*, 39(4), 329-336. <https://doi.org/10.1007/s10591-017-9433-y>
12. De Witte, J., Declercq, A., & Hermans, K. (2016). Street-Level strategies of child welfare social workers in Flanders: The use of electronic client records in practice. *British Journal of Social Work*, 46(5), 1249-1265. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcvo76>
13. Dexheimer, J. W., Beal, S. J., Divekar, P., Hall, E. S., Patel, V., & Greiner, M. V. (2019). Automated patient linking for electronic health record and child welfare databases. *Journal of Technology in Human Services*, 37(4), 286-292. <https://doi.org/10.1080/15228835.2019.1578327>
14. Dobson, K. (2019). Welfare fraud 2.0? Using Big Data to surveil, stigmatize, and criminalize the poor. *Canadian Journal of Communication*, 44(3), 331-342. <https://doi.org/10.22230/cjc.2019v44n3a3461>
15. Elgin, D. J. (2018). Utilizing predictive modeling to enhance policy and practice through improved identification of at-risk clients: Predicting permanency for foster children. *Children and Youth Services Review*, 91, 156-167. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2018.05.030>
16. Endale, T., St Jean, N., & Birman, D. (2020). COVID-19 and refugee and immigrant youth: A community-based mental health perspective. *Psychological trauma: theory, research, practice and policy*, 12(S1), 225-227. <https://doi.org/10.1037/tra0000875>
17. Epstein, R. A., Schlueter, D., Gracey, K. A., Chandrasekhar, R., & Cull, M. J. (2015). Examining placement disruption in child welfare. *Residential Treatment for Children & Youth*, 32(3), 224-232. <https://doi.org/10.1080/0886571X.2015.1102484>
18. Ford-Gilboe, M., Varcoe, C., Scott-Storey, K., Wuest, J., Case, J., Currie, L. M., Glass, N., Hodgins, M., MacMillan, H., Perrin, N., & Wathen, C. N. (2017). A tailored online safety and health intervention for women experiencing intimate partner violence: The iCAN Plan 4 Safety randomized controlled trial protocol. *BMC public health*, 17(1), 273. <https://doi.org/10.1186/s12889-017-4143-9>
19. Frey, W.R., Patton, D.U., Gaskel, M.B. & McGregor, K.A. (2020). Artificial Intelligence and inclusion: Formerly gang-involved youth as domain experts for analyzing unstructured Twitter data. (2020). *Social Science Computer Review*, 38(1), 42-56. <https://doi.org/10.1177/0894439318788314>

20. Galperin, H., Bar, F., & Nguyen, H. (2021). The power divide: Mobile communication in Los Angeles' skid row [Article; Early Access]. *Mobile Media & Communication*. <https://doi.org/10.1177/2050157920932608>
21. 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/bcvo31>
22. Gilman, M. E. (2020). Five privacy principles (from the GDPR) the United States should adopt to advance economic justice. *Arizona State Law Journal*, 52(2), 368-444.
23. Glaberson, S. K. (2019). Coding over the cracks: Predictive analytics and child protection. *Fordham Urban Law Journal*, 46(2), 307-363.
24. Goedhart, N. S., Broerse, J. E. W., Kattouw, R., & Dedding, C. (2019). 'Just having a computer doesn't make sense': The digital divide from the perspective of mothers with a low socio-economic position. *New Media & Society*, 21(11/12), 2347-2365. <https://doi.org/10.1177/1461444819846059>
25. Goldkind, L., & Wolf, L. (2015). A digital environment approach: Four technologies that will disrupt social work practice. *Social work*, 60(1), 85-87. <https://doi.org/10.1093/sw/swu045>
26. Greeson, J. K. P., Treglia, D., Morones, S., Hopkins, M., & Mikell, D. (2020). Youth Matters: Philly (YMP): Development, usability, usefulness, & accessibility of a mobile web-based app for homeless and unstably housed youth. *Children and Youth Services Review*, 108. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2019.104586>
27. Hansen, H. T., Lundberg, K., & Syltevik, L. J. (2018). Digitalization, street-level bureaucracy and welfare users' experiences. *Social Policy & Administration*, 52(1), 67-90. <https://doi.org/10.1111/spol.12283>
28. Heron, G., & Steckley, L. (2020). Digital storytelling using co-production with vulnerable young people. *Journal of Social Work*, 20(4), 411-430. <https://doi.org/10.1177/1468017318814993>
29. Hobbs, S. K. (2018). Mobile phones, gender-based violence, and distrust in state services: Case studies from Solomon Islands and Papua New Guinea. *Asia Pacific Viewpoint*, 59(1), 60-73. <https://doi.org/10.1111/apv.12178>
30. 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), 1-13. <https://doi.org/10.1007/s10896-019-00074-y>
31. Law, Y. W., Kwok, C. L., Chan, P. Y., Chan, M., & Yip, P. (2019). Online social work engagement and empowerment for young internet users: A quasi-experiment. *Journal of affective disorders*, 250, 99-107. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2019.02.061>
32. Leung, Z. C. S., Wong, S. S. K., Lit, S.-w., Chan, C., Cheung, F., & Wong, P.-l. (2017). Cyber youth work in Hong Kong: Specific and yet the same. *International Social Work*, 60(5), 1286-1300. <https://doi.org/10.1177/0020872815603784>
33. Lim, S. S. (2017). Youth workers' use of Facebook for mediated pastoralism with juvenile delinquents and youths-at-risk. *Children and Youth Services Review*, 81, 139-147. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2017.08.004>

34. Macdonald, G., Kelly, G. P., Higgins, K. M., & Robinson, C. (2017). Mobile phones and contact arrangements for children living in care. *British Journal of Social Work*, 47(3), 828-845. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcwo80>
35. Mackrill, T., & Kirkegaard Ørnboell, J. (2019). The MySocialworker app system: A pilot interview study. *European Journal of Social Work*, 22(1), 134-144. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1469471>
36. Malvaso, C., Pilkington, R., Montgomerie, A., Delfabbro, P., & Lynch, J. (2020). A public health approach to preventing child maltreatment: An intelligent information infrastructure to help us know what works. *Child abuse & neglect*, 106, 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104466>
37. Mandayam, G., & Joosten, D. (2016). Understanding client communities spatially for developing effective interventions: Application of Geographic Information Systems (GIS) technology for program planning in Health and Human Services Agencies. *Journal of Technology in Human Services*, 34(2), 171-182. <https://doi.org/10.1080/15228835.2015.1133370>
38. Miller Scarnato, J. (2020). Making connections: A reflection on narrative group work with Latinx youth. *Social Work with Groups*, 43(1-2), 80-85. <https://doi.org/10.1080/01609513.2019.1638634>
39. Mishna, F., Sanders, J., Fantus, S., Fang, L., Greenblatt, A., Bogo, M., & Milne, B. (2019). #socialwork: Informal use of Information and Communication Technology in social work. *Clinical Social Work Journal*. <https://doi.org/10.1007/s10615-019-00729-9>
40. Moss, A. C., de Silva, D., Cox, S., Notley, C., & Nanda, M. (2020). Measuring the impact of the Capital Card®, A novel form of contingency management, on substance misuse treatment outcomes: A retrospective evaluation. *PLoS one*, 15(3), 1-9. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0229905>
41. Noben, C., Evers, S., Genabeek, J. v., Nijhuis, F., & de Rijk, A. (2017). Improving a web-based employability intervention for work-disabled employees: Results of a pilot economic evaluation. *Disability & Rehabilitation: Assistive Technology*, 12(3), 280-289. <https://doi.org/10.3109/17483107.2015.1135999>
42. Park, S., & Humphry, J. (2019). Exclusion by design: Intersections of social, digital and data exclusion. *Information, Communication & Society*, 22(7), 934-953. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2019.1606266>
43. Phillips, C. R. (2019). The computer social worker: Regulatory practices, regulated bodies and science. *Qualitative Social Work*, 18(3), 443-457. <https://doi.org/10.1177/1473325017723700>
44. Price-Robertson, R., Reupert, A., & Maybery, D. (2019). Online peer support programs for young people with a parent who has a mental illness: Service providers' perspectives. *Australian Social Work*, 72(3), 274-286. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2018.1515964>
45. Ramsten, C., Hammar, L. M., Martin, L., & Göransson, K. (2017). ICT and intellectual disability: A survey of organizational support at the municipal level in Sweden. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 30(4), 705-713. <https://doi.org/10.1111/jar.12265>
46. Ranerup, A., & Henriksen, H. Z. (2019). Value positions viewed through the lens of automated decision-making: The case of social services. *Government Information Quarterly*, 36(4), Article 101377. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.004>

47. 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. <https://doi.org/10.2196/10049>
48. 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>
49. Resko, S. M., Brown, S., Lister, J. J., Ondersma, S. J., Cunningham, R. M., & Walton, M. A. (2017). Technology-based interventions and trainings to reduce the escalation and impact of alcohol problems. *Journal of Social Work Practice in the Addictions*, 17(1/2), 114-134. <https://doi.org/10.1080/1533256X.2017.1304948>
50. Rodriguez, M. Y., DePanfilis, D., & Lanier, P. (2019). Bridging the gap: Social work insights for ethical algorithmic decision-making in human services. *Ibm Journal of Research and Development*, 63(4-5), 1-8. <https://doi.org/10.1147/jrd.2019.2934047>
51. Räsänen, J.-M. (2015). Emergency social workers navigating between computer and client. *British Journal of Social Work*, 45(7), 2106-2123. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu031>
52. Rönkkö, K. (2018, Dec). An activity tracker and its accompanying app as a motivator for increased exercise and better sleeping habits for youths in need of social care: Field study. *JMIR mHealth and uHealth*, 6(12), 1-11. <https://doi.org/10.2196/mhealth.9286>
53. Sage, M., & Sage, T. E. (2016). Social media use in child welfare practice. *Advances in Social Work*, 17(1), 93-112. <https://doi.org/10.18060/20880>
54. Schou, J., & Svejgaard Pors, A. (2019). Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare. *Social Policy & Administration*, 53(3), 464-477. <https://doi.org/10.1111/spol.12470>
55. Schwinn, T. M., Hopkins, J. E., & Schinke, S. P. (2016). Developing a web-based intervention to prevent drug use among adolescent girls. *Research on Social Work Practice*, 26(1), 8-13. <https://doi.org/10.1177/1049731515579204>
56. Sinha, S., Shrivastava, A., & Paradis, C. (2019, Fall 2019). A Survey of the mobile phone-based interventions for violence prevention among women. *Advances in Social Work*, 19(2), 493-517. <https://doi.org/10.18060/22526>
57. Silva, P., Matos, A. D., & Martinez-Pecino, R. (2017). E-inclusion: Beyond individual socio-demographic characteristics. *PloS one*, 12(9), 1-10. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0184545>
58. Ufere, N., Gaskin, J., Ufere, C. N., Garrett, L., & Satterwhite, K. (2019). Practice motivated research: Application of an evidence-informed prognostic model in vocational rehabilitation to increase the chance of employment at closure. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 50(2), 219-242. <https://doi.org/10.3233/JVR-181002>
59. Valentine, S. (2019). Impoverished algorithms: Misguided governments, flawed technologies, and social control. *Fordham Urban Law Journal*, 46(2), 364-42.
60. van de Luitgaarden, G., & van der Tier, M. (2018). Establishing working relationships in online social work. *Journal of Social Work*, 18(3), 307-325. <https://doi.org/10.1177/1468017316654347>

61. van Dolen, W., & Weinberg, C. B. (2019). An empirical investigation of factors affecting perceived quality and well-being of children using an online child helpline. *International journal of environmental research and public health*, 16(12). <https://doi.org/10.3390/ijerph16122193>
62. Wang, Y. X., Gao, Q., Cheng, Z., Zhang, J., & Wu, Y. (2020). Creating solace and hope during COVID-19: An innovative Internet-based social work intervention. *International Social Work*, 1-4. <https://doi.org/10.1177/0020872820959379>
63. Weiner, D., Navalkha, C., Abramsohn, E., DePumpo, M., Paradise, K., Stiehl, M., & Lindau, S. T. (2019). Mobile resource referral technology for preventive child welfare services: Implementation and feasibility. *Children & Youth Services Review*, 107, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.chil-youth.2019.104499>
64. Westwood, J., Dill, K., Campbell, A., & Shaw, A. (2017). Making it 'APP'en: service user feedback: Developing and implementing a service user APP: Reflections from Northern Ireland, England and Scotland. *Social Work Education*, 36(8), 855-868. <https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1360857>
65. Whelan, A. (2020). Ask for more time: Big Data chronopolitics in the Australian welfare bureaucracy. *Critical Sociology*, 46(6), 867-880. <https://doi.org/10.1177/0896920519866004>

Referenser: Frågeställning 2

1. Alfandari, R. (2019). Approaching the study of cyberbullying towards social workers from a systems perspective. *Aggression & Violent Behavior*, 48, 60-64. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2019.08.004>
2. Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S., & Pascal, J. (2018). The new informational paradigm: Developing practice-led approaches to the use of mobile ICT in social work. *British Journal of Social Work*, 48(6), 1791-1809. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx124>
3. Barsky, A. E. (2017). Social work practice and technology: Ethical issues and policy responses. *Journal of Technology in Human Services*, 35(1), 8-19. <https://doi.org/10.1080/15228835.2017.1277906>
4. Ben Allouch, S., & Boonstra, J. (2019). The development and implementation of a mobile application in human services. *Journal of Technology in Human Services*, 37(2/3), 159-183. <https://doi.org/10.1080/15228835.2019.1626788>
5. Breit, E., Egeland, C., Loberg, I. B., & Rohnebaek, M. T. Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. *Social Policy & Administration*, 1-15. <https://doi.org/10.1111/spol.12664>
6. Byrne, J., & Kirwan, G. (2019). Relationship-based social work and electronic communication technologies: Anticipation, adaptation and achievement. *Journal of Social Work Practice*, 33(2), 217-232. <https://doi.org/10.1080/02650533.2019.1604499>

7. Cooner, T. S., Beddoe, L., Ferguson, H., & Joy, E. (2020). The use of Facebook in social work practice with children and families: Exploring complexity in an emerging practice. *Journal of Technology in Human Services*, 38(2), 137-158.
<https://doi.org/10.1080/15228835.2019.1680335>
8. De Corte, J., Devlieghere, J., Roets, G., & Roose, R. (2019). Top-down policy implementation and social workers as institutional entrepreneurs: The case of an electronic information system in Belgium. *British Journal of Social Work*, 49(5), 1317-1332.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy094>
9. Dellor, E., Lovato-Hermann, K., Price Wolf, J., Curry, S. R., & Freisthler, B. (2015). Introducing technology in child welfare referrals: A case study. *Journal of Technology in Human Services*, 33(4), 330-344.
<https://doi.org/10.1080/15228835.2015.1107520>
10. Devlieghere, J., Bradt, L., & Roose, R. (2017). Policy rationales for Electronic Information Systems: An area of ambiguity. *British Journal of Social Work*, 47(5), 1500-1516.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcw097>
11. Devlieghere, J., Bradt, L., & Roose, R. (2018). Creating transparency through Electronic Information Systems: Opportunities and pitfalls. *British Journal of Social Work*, 48(3), 734-750.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx052>
12. Devlieghere, J., & Roose, R. (2018, Nov). Electronic Information Systems: In search of responsive social work. *Journal of Social Work*, 18(6), 650-665.
<https://doi.org/10.1177/1468017318757296>
13. Devlieghere, J., & Roose, R. (2019). Documenting practices in human service organisations through Information Systems: When the quest for visibility ends in darkness. *Social Inclusion*, 7(1), 207-217.
<https://doi.org/10.17645/si.v7i1.i833>
14. Devlieghere, J., Roose, R., & Evans, T. (2020). Managing the electronic turn. *European Journal of Social Work*, 23(5), 767-778.
<https://doi.org/10.1080/13691457.2019.1582009>
15. De Witte, J., Declercq, A., & Hermans, K. (2016). Street-level strategies of child welfare social workers in Flanders: The use of electronic client records in practice. *British Journal of Social Work*, 46(5), 1249-1265.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcvo76>
16. Disney, T., Warwick, L., Ferguson, H., Leigh, J., Cooner, T. S., Beddoe, L., Jones, P., & Osborne, T. (2019). 'Isn't it funny the children that are further away we don't think about as much?': Using GPS to explore the mobilities and geographies of social work and child protection practice. *Children and Youth Services Review*, 100, 39-49.
<https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2019.02.029>
17. Gandy-Guedes, M. E., Vance, M. M., Bridgewater, E. A., Montgomery, T., & Taylor, K. (2016). Using Facebook as a tool for informal peer support: A case example. *Social Work Education*, 35(3), 323-332.
<https://doi.org/10.1080/02615479.2016.1154937>
18. Gillingham, P. (2015a). Electronic Information Systems and human service organizations: The unanticipated consequences of organizational change. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 39(2), 89-100.
<https://doi.org/10.1080/23303131.2014.987412>
19. Gillingham, P. (2015b). Electronic Information Systems in human service organisations: The what, who, why and how of information. *British Journal of Social Work*, 45(5), 1598-1613.
<https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu030>
20. Gillingham, P. (2016). Technology configuring the user: Implications for the redesign of Electronic Information Systems in social work. *British Journal of Social Work*,

- 46(2), 323-338. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcur41>
21. Gillingham, P. (2019). Decision support systems, social justice and algorithmic accountability in social work: A new challenge. *Practice*, 31(4), 277-290. <https://doi.org/10.1080/09503153.2019.1575954>
 22. Gillingham, P. (2019b). From bureaucracy to technocracy in a social welfare agency: A cautionary tale. *Asia Pacific Journal of Social Work & Development*, 29(2), 108-119. <https://doi.org/10.1080/02185385.2018.1523023>
 23. Gillingham, P., & Graham, T. (2016). Designing electronic information systems for the future: Social workers and the challenge of New Public Management. *Critical Social Policy*, 36(2), 187-204. <https://doi.org/10.1177/0261018315620867>
 24. Goldkind, L., Wolf, L., & Jones, J. (2016). Late Adopters? How social workers acquire knowledge and skills about technology tools. *Journal of Technology in Human Services*, 34(4), 338-358. <https://doi.org/10.1080/15228835.2016.1250027>
 25. Goldkind, L., & McNutt, J. G. (2019). We could be unicorns: Human services leaders moving from managing programs to managing information ecosystems. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 43(4), 269-277. <https://doi.org/10.1080/23303131.2019.1669758>
 26. Gupta, S. J., Kemper, K. J., & Lynn, J. (2018). Interest in online interprofessional elective mind-body skills (MBS) training. *Complementary therapies in medicine*, 36, 137-141. <https://doi.org/10.1016/j.ctim.2017.12.009>
 27. Sarwar, A. & Harris, M. & (2019). Children's services in the age of information technology: What matters most to frontline professionals. *Journal of Social Work*, 19(6), 699-718. <https://doi.org/10.1177/1468017318788194>
 28. Hidalgo Lavié, A. & Fernandez, A. I. L. (2018). New social intervention technologies as a challenge in social work: IFSW Europe perspective. *European Journal of Social Work*, 21(6), 824-835. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423553>
 29. Hussein, S. (2018). Work engagement, burnout and personal accomplishments among social workers: A comparison between those working in children and adults' services in England. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 45(6), 911-923. <https://doi.org/10.1007/s10488-018-0872-z>
 30. Høybye-Mortensen, M., & Ejbye-Ernst, P. (2019). What is the purpose? Caseworkers' perception of performance information. *European Journal of Social Work*, 22(3), 458-471. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1366427>
 31. Jeyasingham, D. (2019). Seeking solitude and distance from others: Children's social workers' agile working practices and experiences beyond the office. *British Journal of Social Work*, 49(3), 559-576. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy077>
 32. Jeyasingham, D. (2020). Entanglements with offices, information systems, laptops and phones: How agile working is influencing social workers' interactions with each other and with families. *Qualitative Social Work*, 19(3), 337-358. <https://doi.org/10.1177/1473325020911697>
 33. Kagan, M., Orkibi, E., & Zychlinski, E. (2018). 'Wicked', 'deceptive', and 'blood sucking': Cyberbullying against social workers in Israel as claims-making activity. *Qualitative Social Work*, 17(6), 778-794. <https://doi.org/10.1177/1473325017694952>
 34. Kemper, K. J. (2017). Brief online mindfulness training: Immediate impact. *Journal of evidence-based complementary & alternative*

- medicine*, 22(1), 75-80. <https://doi.org/10.1177/2156587216639199>
35. Kemper, K. J., & Khirallah, M. (2015). Acute effects of online mind-body skills training on resilience, mindfulness, and empathy. *Journal of evidence-based complementary & alternative medicine*, 20(4), 247-253. <https://doi.org/10.1177/2156587215575816>
 36. Kobulsky, J. M., Goering, E. S., Lee, B. R., Gray, C., Moon, C., Bright, C. L., & Goodwin, B. (2020). Virtual coaching for child welfare workers: A tool to promote learning. *Journal of Public Child Welfare*, 14(4), 458-476. <https://doi.org/10.1080/15548732.2019.1628867>
 37. Kum, H. C., Stewart, C. J., Rose, R. A., & Duncan, D. F. (2015). Using Big Data for evidence based governance in child welfare. *Children and Youth Services Review*, 58, 127-136. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2015.09.014>
 38. La Rose, T. (2016). AFSCME's Social worker overload: Digital media stories, union advocacy and neoliberalism. *Journal of Industrial Relations*, 58(4), 527-542. <https://doi.org/10.1177/0022185616638119>
 39. La Rose, T. (2019). Limiting relationships through sousveillance video based digital advocacy: Multi-modal analysis of The Nervous CPS Worker. *Journal of Social Work Practice*, 33(2), 233-243. <https://doi.org/10.1080/02650533.2019.1597693>
 40. Lev-On, A. (2015). Equalization of what? Status, expertise, and tenure in virtual communities of practice. *Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance*, 39(2), 152-161. <https://doi.org/10.1080/23303131.2015.1011763>
 41. López Peláez, A., Erro-Garcés, A., & Gómez-Ciriano, E. J. (2020). Young people, social workers and social work education: The role of digital skills. *Social Work Education*, 39(6), 825-842. <https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1795110>
 42. Mackrill, T., & Ebsen, F. (2018). Key misconceptions when assessing digital technology for municipal youth social work. *European Journal of Social Work*, 21(6), 942-953. <https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1326878>
 43. Martinell Barfoed, E. (2019). Digital clients: An example of people production in social work. *Social Inclusion*, 7(1), 196-206. <https://doi.org/10.17645/si.v7i1.i1814>
 44. Mishna, F., Sanders, J., Fantus, S., Fang, L., Greenblatt, A., Bogo, M., & Milne, B. (2019). #socialwork: Informal use of Information and Communication Technology in social work. *Clinical Social Work Journal*, 1-15, <https://doi.org/10.1007/s10615-019-00729-9>
 45. Murray, C. E., Chow, A. S., Pow, A. M., Croxton, R., & Poteat, L. (2015). Domestic violence service providers technology readiness and information needs. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 24(3), 257-278. <https://doi.org/10.1080/10926771.2015.997908>
 46. Hughes, D., Olsen, M. C. & Newhouse, C. (2018). Occupational social work education for employee assistance practice. *Journal of Teaching in Social Work*, 38(4), 379-397. <https://doi.org/10.1080/08841233.2018.1518285>
 47. Powell, M. B., Guadagno, B., & Benson, M. (2016). Improving child investigative interviewer performance through computer-based learning activities. *Policing & Society*, 26(4), 365-374. <https://doi.org/10.1080/10439463.2014.942850>
 48. Rantanen, T., & Toikko, T. (2017). Employees' attitudes towards welfare technology in substance abuse treatment in Finland. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*, 34(2), 131-144. <https://doi.org/10.1177/1455072517691060>
 49. Rao, N., & Kemper, K. J. (2017). The feasibility and effectiveness of online guided imagery training for health professionals. *Journal of Evidence-Based Complementary and Alternative Medicine*, 22(1), 54-58. <https://doi.org/10.1177/2156587216631903>

50. Reeves, J., Drew, I., Shemmings, D., & Ferguson, H. (2015). 'Rosie 2' A child protection simulation: Perspectives on neglect and the 'unconscious at work'. *Child Abuse Review*, 24(5), 346-364. <https://doi.org/10.1002/car.2362>
51. Taylor, A. (2017). Social work and digitalisation: Bridging the knowledge gaps. *Social Work Education*, 36(8), 869-879. <https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1361924>
52. Tremblay, M., Vallée, C., Carignan, M., Provencher, V., Delli-Colli, N., Poulin, V., Giguère, A., Careau, E., & Giroux, D. (2020). Design and implementation of the Competency Assessment Tool (CAT): User experience usability study. *Informatics for Health and Social Care*, 45(1), 57-76. <https://doi.org/10.1080/17538157.2018.1550414>
53. Webster, M., & McNabb, D. (2016). New public management and information communication technology: Organisational influences on frontline child protection practice. *Aotearoa New Zealand Social Work Review*, 28(2), 51-63. <https://doi.org/10.11157/anzswj-vol28iss2id224>
54. Weiner, D., Navalkha, C., Abramsohn, E., DePumpo, M., Paradise, K., Stiehl, M., & Lindau, S. T. (2019). Mobile resource referral technology for preventive child welfare services: Implementation and feasibility. *Children & Youth Services Review*, 107, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2019.104499>
55. Wolf, L., & Goldkind, L. (2016). Digital native meet friendly visitor: A flexner-inspired call to digital action. *Journal of Social Work Education*, 52(1), 99-109. <https://doi.org/10.1080/10437797.2016.1174643>

Referenser: Uppdaterad sökning

Blomberg, H., Östlund, G., Lindstedt, P., & Rautell Cürüklü, B. (2021). Children helping to co-construct a digital tool that is designed to increase children's participation in child welfare investigations in Sweden. *Qualitative Social Work*, 1-26. <https://doi.org/10.1177/1473325021990864>

Pelletier, P., & Drozda-Senkowska, E. (2020). Virtual Reality as a tool for deradicalizing the terrorist mind: Conceptual and methodological insights from intergroup conflict resolution and perspective-taking research. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 26(4), 449-459. <https://doi.org/10.1037/pac0000442>

Ranerup, A., & Zinner Henriksen, H. (2020). Digital Discretion: Unpacking Human and Technological Agency in Automated Decision Making in Sweden's Social Services. *Social Science Computer Review*, 1-17. <https://doi.org/10.1177/0894439320980434>

Scaramuzzino, G. (2020) Workplace violence: A threat to autonomy and professional discretion. *Sociologisk forskning*, 57(3-4), 249-270. <https://doi.org/10.37062/sf.57.22059>





www.forte.se