

Jan Hjelte, Elisabet Höög & Annika Nordström

Digitalt stöd och kunskapsutbyte mellan socialarbetare i glesbygd

- ett sätt att överbrygga tid och rum?

Small rural municipalities face major challenges in social services. One challenge concern social workers' opportunity for support and knowledge exchange. Social services in small rural municipalities often have limited resources and few employees who are expected to work with a wide range of social problems. Therefore, it can be difficult to stay up to date on the state of knowledge in all areas. One possibility for support and knowledge exchange is collegial collaboration, but because of few colleagues in one's own municipality and long distances to other municipalities, alternative forms are needed. This article reports on a project with the ambition to develop a digital collaboration solution for collegial support and knowledge exchange through written communication between social workers in a rural area in northern Sweden. The purpose of the study was to investigate the possibilities and limitations of a digital collaboration solution to mediate support and knowledge exchange between social workers in a rural area, but also how contextual conditions had significance for the knowledge exchange. The data collection took place through group interviews with social workers and documentation at a workshop. The results show that the digital solution was considered valuable for finding solutions that needed to be adapted to the rural context. The main obstacle was written communication, which could make it difficult to communicate regarding cases with complex problems. It was also considered to contribute to social workers not answering questions that were asked as there could be uncertainty about how the answers were received due to the lack of immediate response. The results also show that the context, in the form of the framing of the interaction, was important in both defining what the knowledge exchange was about and in creating meaning in the knowledge exchange.

Keywords: rural social services, challenges, collegial support and knowledge exchange, collaborative solutions, digital solutions

Jan Hjelte, är Docent i socialt arbete, Institutionen för socialt arbete, Umeå universitet.

Elisabet Höög, är Med. Dr. Institutionen för epidemiologi och global hälsa, Umeå universitet.

Annika Nordström, är Med. Dr. FoU Socialtjänst, Region Västerbotten.

Kontakt: jan.hjelte@umu.se

Inledning

Med hänsyn till sina specifika kontextuella villkor står, befolkningsmässigt små men geografiskt stora, glesbygdskommuner inför många utmaningar inom socialtjänstområdet. En av dessa utmaningar handlar om socialarbetares möjligheter till stöd och kunskapsutveckling i sitt arbete inom individ- och familjeomsorgen (IFO). Små kommuners IFO har ofta begränsade ekonomiska resurser och få anställda. De har dessutom en relativt sett låg bemanning i förhållande till befolkningsstorleken (Kindle 2016; Lee 2017; Myndigheten för vård- och omsorgsanalys 2019). En liten personalgrupp inom IFO medför i sin tur att de små kommunerna huvudsakligen har en integrerad organisationsstruktur, där socialarbetaren, till skillnad från i större kommuner, förväntas ha en generalistkompetens och kunna arbeta med ett brett spektrum av sociala problem (Green 2003; Grell et al. 2013; Rice 2017; SOU 2020:8). Detta medför att det kan vara svårt att hålla sig uppdaterad om kunskapsläget inom alla områden. Dessutom kan det vara svårt att upprätthålla praktisk kompetens eftersom vissa typer av ärenden aktualiseras relativt sällan (Hjelte et al. 2023; Mathias & Benton 2011; Rice 2017). En möjlighet till stöd och kunskapsutveckling är kollegial samverkan, men i glesbygdens små IFO är kollegorna i den egna kommunen få och avståndet till andra kommuner ofta långt. En utökad kollegial samverkan i syfte att dela kunskaper och erfarenheter är därför beroende av andra lösningar när kollegorna inte finns ”i rummet bredvid” (Hjelte et al. 2023; Riebschleger 2007). Digital teknik för kollegialt informations- och erfarenhetsutbyte kan vara ett sätt att överbrygga hinder som t.ex. tid och rum och på så sätt länka samman aktörer (jfr. Seyyedehe et al. 2009; Wang et al. 2014). Det ligger därför nära till hands att vända sig till olika digitala lösningar för att åstadkomma en kollegial samverkan i en kontext där stora avstånd försvårar möjligheterna att mötas ansikte mot ansikte (Brownlee et al. 2010; Hjelte et al. 2023). I denna artikel riktas uppmärksamheten mot en sådan digital lösning för kollegial samverkan mellan glesbygdskommuners IFO, närmare bestämt en webbaserad digital plattform benämnd ”Digitala Kollegan”.

Digital teknik för kollegialt stöd och kunskapsutbyte

Kollegial samverkan för stöd och kunskapsutbyte kan ses som en aktivitet i syfte att skapa en likartad uppfattning om problem och hur de skulle kunna lösas (jfr. Roschelle & Teasley 1995). Många av de utmaningar som socialarbetare möter i sitt klientarbete är komplexa till sin karaktär och därför kräver de samverkan och innovativt tänkande. Här kan digital informations- och kommunikationsteknik (IKT), som exempelvis olika

digitala plattformar, erbjuder en möjlighet att länka samman socialarbetare och underlätta ett kunskapsutbyte i och mellan organisationer (jfr. Sage et al. 2021). IKT kan betraktas som ett paraplybegrepp för olika typer av informations- och kommunikationsteknik och avser de enheter och infrastrukturer som underlättar överföring av information via digitala medel (Zuppo 2012). I förhållande till socialt arbete finns det de som menar att den här typen av digital teknik har skapat en ny era eftersom den kan mediera information och kunskap oberoende av avstånd och fysiska rum (Afrouz & Lucas 2023; Hansson & Petersson 2024).

Samtidigt som sådan digital teknik kan vara en möjlighet till kollegial samverkan visar tidigare forskning att det finns utmaningar. Explicit kunskap, såsom t.ex. formulär eller forskning och teorier har visat sig enklare att dela med varandra, medan den s.k. ”tysta” kunskapen (erfarenheter och ”know how”) i syfte att lösa problem eller utveckla nya idéer har varit mer utmanande (Jang 2015). Det finns emellertid de som hävdar att den ”tysta” kunskapen kan förmedlas via digital teknik i form av t.ex. videomöten eller frågor- och svarfunktioner. För att tekniken ska vara behjälplig i detta avseende behöver den skapa förutsättningar för personer att lära sig av varandra (learnability), men också för att finna de personer som kan vara till stöd och hjälp (findability) (Abbas et al. 2022). Samtidigt menar emellertid Abbas et al. (2022) att det finns få empiriska studier som undersökt på vilket sätt digital teknik kan underlätta kunskapsutbyte när det gäller ”tyst” kunskap.

Av tidigare forskning framgår även att kontexten har betydelse för på vilket sätt och i vilken utsträckning digital teknik kan bidra till kollegial samverkan i socialt arbete, vilket inte minst är relevant i förhållande till IFO i glesbygd och dess specifika kontextuella villkor. Enligt Jang (2013; 2015) handlar det inte enbart om att utveckla teknik för att dela kunskaper och erfarenheter mellan socialarbetare utan också om att utveckla en praktik som skapar förutsättningar för socialarbetare att tolka, diskutera och integrera den kunskap som förmedlas med stöd av teknologin i det dagliga arbetet. Då ökar också möjligheterna att den kunskap och de erfarenheter som delas via den digitala tekniken blir användbar i praktiken (Jang 2013; 2015).

Även om kontextens betydelse för kollegial samverkan och kunskapsutbyte via digital teknik har studerats i förhållande till socialt arbete tycks det finnas begränsat med studier om detta i en glesbygdskontext. Den aktuella studien riktar uppmärksamheten mot en digital kollegial samverkansyta som utvecklades inom ramen för ett innovationsprojekt i syfte att främja stöd och kunskapsutbyte mellan socialarbetare i en glesbygdsregion i norra Sverige. Syftet med studien är att undersöka möjligheter och begränsningar för en digital samverkansyta att mediera stöd och kunskapsutbyte

mellan socialarbetare som är verksamma i en glesbygdskontext, men också vilken betydelse kontextuella villkor får för kunskapsutbytet.

Glesbygdskontexten och Digitala Kollegan

Studien fokuserar på socialtjänstens individ- och familjeomsorg (IFO) i åtta små kommuner i Västerbottens inland, med en befolkning på 2 500 – 12 000 invånare. De åtta kommunerna hade en sammanlagd befolkning på 38 450 invånare i december 2023 (SCB 2024). Sju av de åtta kommunerna uppfyller Tillväxtverkets definition av ”mycket glesa landsbygdskommuner” där hela befolkningen bor i rurala områden och har mer än 90 minuters resväg med bil till en tätort med minst 50 000 invånare (Tillväxtverket 2024).

För att möjliggöra utökad kollegial samverkan och kunskapsutbyte mellan socialarbetare i de åtta glesbygdskommunerna utvecklades en webbaserad digital plattform, benämnd ”Digitala Kollegan”. Syftet var att möjliggöra kollegial samverkan och kunskapsutbyte mellan yrkesverksamma med liknande utmaningar och förutsättningar. En arbetsgrupp med representanter från IFO i alla åtta kommuner har, i nära samarbete med länets FoU-enhet för socialtjänsten (FoU Socialtjänst, Västerbotten) stått för kontinuerlig utveckling av funktioner och innehåll. FoU-enheten svarar även för administration och underhåll.

Digitala Kollegan är i princip en sluten webbplats för de socialarbetare som är verksamma i det geografiska området. Den har ett krav på inloggning och erbjuder bland annat möjligheter att ställa och besvara frågor, en kalender, en plats att lägga in och hämta upp dokument, och kontaktuppgifter till samtliga deltagare. Ambitionen är att Digitala Kollegan ska fungera som en samverkansyta där socialarbetarna kan skapa ett kollegialt sammanhang och samarbete som kan överbrygga geografiska avstånd och ge tillgång till fler kollegor att utbyta erfarenheter med. Devisen att ”ingen ska känna sig ensam” som socialarbetare i glesbygdskommuner med liten bemanning och stora krav, har varit central i utvecklingen av plattformen. Den mest nyttjade funktionen, och som den här studien huvudsakligen riktar uppmärksamheten mot, har varit möjligheten att ställa frågor på ett enkelt sätt via ”frågor-och-svar-funktionen” och därigenom få tillgång till andras reflektioner och kunskap. Totalt har Digitala Kollegan ett 150-tal medlemmar, vilket i princip omfattar alla IFO-medarbetare och chefer i de åtta kommunerna, samt representanter från FoU.

I kölvattnet av Digitala Kollegan har det även utvecklats Digitala Mötesplatser där kollegor, via videomöten, kan mötas regelbundet kring specifika sakområden, som exempelvis skadligt bruk, ekonomiskt bistånd eller Barn och Unga-området. Varje vecka sker någon tematisk mötesplats inom något av sakområdena. Träffarna är digi-

tala och ca 45 minuter långa och en representant från FoU fungerar som värd för mötet. Vid dessa mötesplatser är det fritt att lyfta frågor och hämta in andras synpunkter och erfarenheter, information kan delges och inte minst utvecklas de kollegiala relationerna i det att man får möjlighet att se varandra och föra dialog.

Teknologi som en del i ett sociotekniskt nätverk

Det analytiska ramverket i studien utgörs av Actor Network Theory (ANT). ANT kan sägas tillhöra STS-fältet (science and technology studies), vilket är ett perspektiv som kommit att användas alltmer i förhållande till socialt arbete (Hansson & Petersson 2024). En utgångspunkt för STS är hur kunskap skapas, organiseras och rör sig mellan olika aktörer i samhället (Hansson 2021). Här anses ANT bland annat kunna bidra till fältet i termer av en ökad förståelse för det komplexa samspelet mellan sociala och teknologiska fenomen (Baron & Gomez 2016). Trots sitt namn anses ANT utgöra mer av en ansats, eller metod för analys, än en regelrätt teori. Därför bör det också ses som ett inspirerande ramverk snarare än som ett avgränsat teoretiskt system (Callon 2001; Latour 1999). I förhållande till socialt arbete har tidigare forskning pekat på att ANT kan vara ett användbart ramverk för att utforska hur sociotekniska nätverk kan främja innovation, utveckling och samordning av aktörer, resurser och stöd i relation till kontextspecifika villkor (Chiari et al. 2023; Parker 2017). Genom att synliggöra det lokala, situationsberoende och specifika, kan ANT bidra till insikter om hur socialt arbete konstitueras, hur det "görs" i lokala praktiker (Birk 2017).

Kärnan i ANT utgörs av tanken om att samhället, organisationer, agenter och teknologi är effekter som genereras i heterogena socio-tekniska nätverk som består av både mänskliga och icke-mänskliga aktörer (Adam et al. 2014; Latour 1999). Argumentet för att inkludera teknologi och andra objekt som aktörer är att interaktionen mellan människor medieras genom objekt av olika slag. En frekvent använd definition av mediering är att det handlar om ett *"bistånd till två eller flera interagerande parter av en tredje part som – vid den tidpunkten – inte har befogenhet att föreskriva överenskommelser eller resultat"* (Wall & Dunne 2012, s. 219, egen översättning). Som sådan tar den fasta på mediators roll som intermediär och passiv förmedlare av mening. Latour (2005) menar emellertid att man inte enbart kan se teknologi som passiva bärare (intermediärer) utan också som aktiva deltagare (mediatorer) som transformerar och modifierar den betydelse de förväntas bära. På så sätt kan den medierade förståelsen vara annorlunda än vad som ursprungligen var avsikten (Goodchild & Ferrari 2024). Via teknologin blir det möjligt att förmedla olika typer av inskriptioner, t.ex. texter, visuella observationer, foton etc., vilket

möjliggör ett kunskapsutbyte på distans som är oberoende av tid och rum (Wickramasinghe et al. 2010). De inskriptioner som medieras kan sedan kombineras med annat material när aktörer drar slutsatser kring ett objekt, vilket medför att det sker successiva översättningar av innehållet i det som förmedlas (Callon 2001). Att teknologin gör det möjligt att förmedla olika typer av inskriptioner betyder att människors handlingar är avhängiga de möjligheter och begränsningar som finns inbäddade i teknologin, vilken på så sätt bidrar till forma det sociala livet (Callon 2001; Latour 2005). Användarnas möjligheter att utveckla nya och innovativa sätt att arbeta finns därmed s.a.s. "inskrivna" i teknologin. I förhållande till den här studien kan den digitala samverkansytans eventuella "framgång" därför sägas utgöras av på vilket sätt och i vilken utsträckning den upplevs fungera som ett medium för att förändra möjligheterna till och formerna för kollegialt kunskapsutbyte mellan socialarbetare i en glesbygdskontext.

Ytterligare ett koncept inom ANT med relevans för studiens fokus är betydelsen av interaktionens *inramning* (*framing*). Mänskliga interaktioner i sociotekniska nätverk äger enligt ANT rum i en inramning där aktörer "assisteras" av olika objekt som omger dem. Utan denna inramning skulle det inte vara möjligt för aktörerna att skapa mening till en händelse (Callon 2001). Inramningen har enligt Callon (1998) en dubbel natur. Å ena sidan refererar den till uttalade och outtalade regler och villkor i det forum där interaktionen äger rum, vilka också kommer att reglera vilka handlingar som är öppna för aktörerna. Å andra sidan beror inramningen inte enbart på vad som sker i de forum där interaktionen äger rum utan den refererar även till, och är förankrad i, fysiska och institutionella villkor i omgivningen, som exempelvis organisatoriska villkor, regler, riktlinjer, åligganden och teknik i olika former. På så sätt har även omgivningen betydelse för meningsskapandet i och reproduktionen av interaktionen. Genom att interaktionen även relaterar till omgivningen sammankopplas den enligt ANT med andra platser, men eftersom dessa endast gör sig påmind indirekt via aktörernas interaktion anses deras närvaro kunna sättas inom parentes (Callon 1998). Samtidigt menar man inom ANT att det finns ett överflöd av omständigheter som ramar in interaktionen, vilket kan medföra att inramningen blir bräcklig och föränderlig. Om syftet är åstadkomma stabilitet och förutsägbarhet i interaktionen ses det därför som centralt med en samstämmighet mellan aktörerna om den inramning i vilken interaktionen äger rum (Callon 1998).

I linje med studiens syfte har ANT i den här studien använts för att analysera möjligheter och begränsningar för den digitala samverkansytan att, som medium i ett sociotekniskt nätverk, mediera kollegialt stöd och kunskapsutbyte mellan socialarbetare i glesbygd, men också för att undersöka hur kontexten – nätverkets inramning –

får betydelse för socialarbetarnas kunskapsutbyte. En inramning där regler för interaktionen i nätverket, men också de förutsättningar, skeenden och behov i den glesbygdskontext som socialarbetarna är verksamma i, kan vara viktiga för att skapa mening och förutsägbarhet till interaktionen.

Metod

De data som ligger till grund för studien har hämtats från intervjuer samt dokumentation från en projekt-workshop kring bland annat samverkan och Digitala Kollegan. Gruppintervjuer med socialsekreterare i samtliga åtta glesbygdskommuners IFO som deltagit i innovationsprojektet genomfördes under en tvåmånadersperiod våren 2022. Intervjuerna genomfördes av två av författarna utifrån en semistrukturerad intervjuguide. Intervjuerna spelades in samtidigt som anteckningar fördes under intervjuerna. Därutöver intervjuades även den arbetsgrupp för Digitala Kollegan som varit verksam under hela processen med att utveckla former för digital samverkan och Digitala Kollegan. Gruppen bestod av en representant från var och en av de åtta kommunerna samt av representanter från FoU. Antalet deltagare vid gruppintervjuerna varierade mellan 3 och 12 personer. Sammantaget deltog 69 av totalt drygt 100 socialarbetare som vid tidpunkten var verksamma i det geografiska området. Samtliga socialarbetare som berördes var inbjudna att delta. Variationerna i gruppstorlek står främst att finna i antalet anställda socialarbetare i kommunerna. Samtidigt som gruppintervjuer kan vara ett sätt att få tillgång till data från ett stort antal respondenter i jämförelse med individuella intervjuer är det viktigt att vara medveten om att formatet riskerar att medföra en konformitet i de uppfattningar som uttrycks, där deltagare undviker att ta upp sådant de skulle uttrycka i individuella intervjuer (Morgan 1997). Inom ramen för respektive grupp var emellertid intrycket att det fanns ett talutrymme för deltagarna att delge sina uppfattningar.

Vid den workshop som anordnades riktade sig en av frågorna mot Digitala Kollegan och handlade om vad som bidrog till att socialarbetare avstod från att svara på frågor som ställdes i Digitala Kollegan. Bakgrunden var att detta var ett tema som framträdde i intervjumaterialet och att workshopen sågs som en möjlighet till ytterligare data. Citat från intervjuerna som presenteras i resultatdelen är hämtade från gruppintervjuerna och samtliga grupper finns representerade. Urvalet av citat utgick från i vilken utsträckning de ansågs illustrera mönster i materialet, men också att det fanns en bredd där olika gruppers upplevelser fanns representerade.

Vid intervjuerna informerades deltagarna om studiens syfte, att deras deltagande var frivilligt och att de när som helst kunde avbryta sitt deltagande. De informerades också om att materialet skulle användas för vetenskaplig publikation, men att det endast skulle presenteras på gruppnivå. För konfidentialitet har datainsamling, analys och presentation av resultat skett på gruppnivå samt att gruppernas tillhörighet har avidentifierats. Vi har också varit mån om att citat och annan text inte refererar till platser eller innehåller annan information som påvisar vem eller vilka socialarbetare som texten refererar till.

Analysen gjordes på transkriberat material från intervjuer och på dokumentation från den workshop som genomfördes. Data har analyserats och tolkats med utgångspunkt från ANT:s tankar om teknologi som ett inramat medium och där möjligheterna att utveckla nya och innovativa sätt att arbeta finns inskrivna i teknologin.

Inspirerad av Braun och Clarke (2006) genomfördes analysen av det empiriska materialet i fem steg. I ett *första steg* lästes materialet igenom och sammanfattades av två av författarna. I ett *andra steg* kodades och kategoriserades materialet av en av författarna med utgångspunkt i studiens syfte. Utöver den kategori som berör socialarbetarnas upplevda kunskapsbehov utgick kodning och kategorisering under detta steg dels från tanken om att teknologins eventuella framgång som medium i sociotekniska nätverk ligger i dess potential att via olika typer av inskriptioner förmedla innehåll, dels tanken om nätverket som en inramad (framed) interaktion. I ett *tredje steg* granskade samtliga författare de preliminära koderna och kategorierna för att upptäcka möjliga samband och motsägelser mellan koder och kategorier. I ett *fjärde steg* organiserades det kodade materialet i tabellform (tabell 1). En viktig del av detta steg var att, utifrån de analytiska begrepp som beskrivits tidigare, namnge och beskriva nyckelkomponenter som härrör ur analysen av forskningsmaterialet. Det är detta som vi har återgivit i resultatavsnittet under rubrikerna *Socialarbetarnas kunskapsbehov*, *Den Digitala Kollegans möjligheter att mediera kollegialt kunskapsutbyte*, *Begränsningar i den Digitala Kollegans medierande funktion* samt *Betydelsen av den Digitala Kollegans inramning*.

Tabell 1. Exempel på kategori, subkategorier och koder.

Kategori	Begränsningar i den Digitala Kollegans medierande funktion	
Subkategorier	Begränsningar i att förmedla mening via skriftliga inskriptioner	Osäkerhet i interaktion
Koder	Svårigheter att beskriva komplexa ärenden Inte samma gensvar som att ringa Lättare att tala än att skriva	Svårt att lära känna varandra Osäkerhet om respons Behov av ansikte-mot-ansiktekontakt

Detta tillvägagångssätt hjälpte oss att, som ett sista steg i analysen, diskutera de presenterade empiriska resultaten utifrån teori och tidigare forskning. I artikelns diskussionsavsnitt diskuteras och problematiseras också vad inramningen betyder för möjligheterna till kollegialt stöd och kunskapsutbyte mellan socialarbetare i en glesbygdscontext. På så sätt innebar vårt tillvägagångssätt under analysen en progression, från att data organiserats utifrån centrala aspekter av ramverket för att visa mönster till en fördjupad tolkning av betydelsen av dessa mönster och deras implikationer (jfr. Braun & Clarke 2006).

Resultat

I det här avsnittet redovisas inledningsvis vilka kunskapsbehov som socialarbetarna i glesbygdsområdet såg i sitt arbete. Därefter återges hur teknologins medierande funktion ansågs bidra till att förändra det kollegiala kunskapsutbytet mellan socialarbetare i området. Sedan redovisas vilka begränsningar i kunskapsutbytet som relaterades till teknologin och dess skriftspråkliga inskriptioner. Avslutningsvis presenteras vad inramningen, i termer av regler och villkor, men också fysiska och institutionella villkor i omgivningen, hade för betydelse för teknologins möjligheter att bidra till kollegialt kunskapsutbyte mellan socialarbetare i en glesbygdscontext.

Socialarbetarnas kunskapsbehov

Av det empiriska materialet framgår ett flertal kunskapsbehov som socialarbetarna nämnde och som de relaterade till de specifika villkor som råder för socialarbetare i glesbygd. Ett behov som nämndes handlade om *expertkunskaper*. I små glesbygds-kommuner medför småskaligheten att socialtjänsten huvudsakligen har en integrerad organisationsstruktur, där socialarbetaren förväntas ha en generalistkompetens och kunna arbeta med ett brett spektrum av sociala problem. Det innebär i sin tur att socialarbetare ofta saknar specialistkompetens och expertis inom avgränsade delar av det sociala arbetet inom IFO (Hjelte et al. 2023). Sådana erfarenheter framträdde även i det här materialet. I en av grupperna sågs avsaknaden av expertis som en konsekvens av att de arbetade med flera olika delar av det sociala arbetet. Detta ansågs bidra till att *"jag är ju inte expert på nåt."* (Grupp 4). En annan grupp menade i stället att det faktum att vissa typer av ärenden, exempelvis hedersproblematik, inte aktualiserades särskilt ofta medförde att det var svårt att utveckla färdigheter vad gäller handläggningen av sådana ärenden. En socialarbetare i en av grupperna beskrev det på följande sätt.

Det är det som är svårigheten då man är en mindre kommun. Man stöter inte på alla sådana här saker så ofta och det kan ta längre tid innan första ärendet kommer till oss. Det är klart, då finns ju inte kompetensen redan hos oss. (Grupp 5)

Ett annat behov som respondenterna nämnde var behovet av *innovativa lösningar* som var anpassade till glesbygdscontexten. Bakgrunden till detta ansågs enligt flera grupper vara att det fanns relativt begränsat med insatser att tillgå samtidigt som kraven var desamma som på IFO i större kommuner med större resurser. Detta medförde att det fanns behov av innovativa lösningar. För att åstadkomma sådana lösningar menade flera grupper att det fanns behov av kollegial samverkan och erfarenhetsutbyte mellan kommunerna. Här nämndes olika typer av nätverksmöten med andra socialarbetare som ett sätt att träffas och diskutera för att finna potentiella lösningar. Problemet ansågs emellertid vara de stora avstånden eftersom *"Det kan vara besvärligt att åka till ett möte. Det tar en hel dag."* (Grupp 9).

Den Digitala Kollegans möjligheter att mediera kollegialt kunskapsutbyte

Via teknologi är det möjligt att förmedla olika typer av inskriptioner som exempelvis texter eller visuella observationer. På så sätt kan teknologi möjliggöra kunskapsutbyte på distans som är oberoende av tid och rum (Wickramasinghe et al. 2010). Att teknologi kan bidra till samverkan och kunskapsutbyte på distans framträdde även i förhållande till den Digitala Kollegan. Eftersom Digitala Kollegan avgränsade sig till att förmedla skriftspråkliga inskriptioner var det möjligt att förmedla information och kunskaper utan att socialarbetarna behövde befinna sig på samma geografiska plats och inte heller behövde de använda teknologin samtidigt. Ett exempel som nämndes var möjligheterna att *dela och sprida information* om sina kunskaper och kompetenser så att de kunde utgöra en gemensam resurs, en "kompetensbank", för varandra i regionen: "*Det är bra att känna till både namn och vilket område som man är bra på.*" (Grupp 3). Det var emellertid inte enbart socialarbetarnas kompetensområden som kunde spridas via Digitala Kollegan. Den ansågs även utgöra en möjlighet att förmedla lokala rutiner och riktlinjer på ett enkelt sätt så att de blev tillgängliga för socialarbetare i samtliga IFO i glesbygdskommunerna. Enligt en av grupperna bidrog den möjligheten till att de inte behövde "uppfinna hjulet" själva även om de sedan anpassade materialet utifrån behoven och förutsättningarna i den egna kommunen. På så sätt tycks de inskriptioner som förmedlas via teknologin relateras till villkoren i den lokala praktiken när socialarbetare drar slutsatser om hur rutiner och riktlinjer bör utformas. Därigenom sker en successiv översättning av betydelsen av det som förmedlas (Callon 2001).

Framför allt tycks emellertid Digitala Kollegan ha upplevts ha en medierande funktion för att finna lämpliga lösningar i klientarbetet. Genom att möjliggöra nya former för *gemensam reflektion* för att lösa problem som uppstod i det vardagliga arbetet, trots de avstånd som fanns i regionen, ansågs Digitala Kollegan underlätta möjligheten att finna lämpliga lösningar. På motsvarande sätt som för regler och rutiner tycks de tänkbara lösningar som förmedlas via Digitala Kollegan i de gemensamma reflektionerna relateras till andra kunskaper och erfarenheter som socialarbetarna hade när de, på basis av kunskapsutbytet, drar slutsatser om hur de kan gå tillväga i klientarbetet. Flera grupper såg Digitala Kollegan som en möjlighet för socialarbetare i glesbygdskommunerna att utgöra något av ett "bollplank" för varandra för att finna lösningar i enskilda ärenden. En av grupperna beskrev det som att "*det är ju ett bollplank man vill ha. Man vill inte alltid ha svaret utan bollandet är det intressanta.*" (Grupp 7).

Den kollegiala samverkan som skedde via Digitala Kollegan förefaller emellertid inte enbart ha utgjort en möjlighet till kunskapsutbyte utan också till att skapa trygghet i det sociotekniska nätverket genom att socialarbetare kunde bekräfta varandra i förhållande till de bedömningar som gjordes i klientarbetet. Socialarbetarna i ett par av grupperna menade att de gemensamma reflektionerna inte enbart var värdefulla för att synliggöra olika perspektiv och möjliga tolkningar. Det ansågs också kunna bidra till att skapa en trygghet i hur man agerade i enskilda ärenden när socialarbetare i andra kommuner bekräftade de bedömningar som förmedlades via Digitala Kollegan. En av grupperna beskrev det på följande sätt.

Man får ju bara mer liksom, att ja men det ser likadant ut i andra kommuner också. Det gör ju också att vi blir starkare i vårt arbets-sätt ... mot andra parter i samhället. Alltså det känns ju tryggare att gå på samma linje (Grupp 10)

Här förefaller innehållet i det som förmedlas via teknologin få delvis andra betydelser än att enbart utgöra ett kunskapsutbyte. Möjligheten för socialarbetarna att bekräfta varandras tolkningar via samverkansytan ses inte enbart som ett sätt att förstärka det rimliga i bedömningen. Som socialarbetare i glesbygd är tillgången till kollegor på orten begränsad. Därför är möjligheten till bekräftelse från socialarbetare som är verksamma i andra kommuner i regionen även värdefull för att minska känslan av otrygghet.

Begränsningar i den Digitala Kollegans medierande funktion

Utifrån socialarbetarnas beskrivningar förefaller Digitala Kollegan även ha haft begränsningar vad gäller dess medierande funktion i kunskapsutbytet. Främst relaterade dessa begränsningar till de inskriptioner som den skriftspråkliga kommunikationen kunde förmedla. En typ av begränsningar relaterade till möjligheten att via skriftspråket förmedla den komplexitet som många gånger kännetecknar socialt arbete. Flera grupper menade att det kunde vara svårt att kommunicera på ett bra sätt när det rörde sig om ärenden med komplex problematik.

Ibland är det ju så komplexa ärenden att det är svårt att kasta ut en fråga. Det är så invecklat. (Grupp 7)

Vid dessa tillfällen tycks socialarbetarna föredra att använda annan teknologi som ger utrymme för att förmedla andra typer av inskriptioner. Flera grupper menade att när det handlade om komplexa ärenden var det att föredra att ta kontakt med varandra via exempelvis telefon eftersom det ansågs lättare att diskutera komplexiteten när det fanns möjlighet att tala med varandra.

En annan begränsning som relaterades till de skriftspråkliga inskriptionerna var att de inte ansågs främja möjligheten att lära känna varandra och skapa förtroendefulla relationer, vilket ansågs viktigt för att socialarbetarna skulle använda varandra som en resurs. I det föregående framgick att Digitala Kollegan sågs som en möjlighet att dela och sprida information om varandras kunskaps- och kompetensområden i syfte att utgöra en resurs för varandra. Utifrån materialet förefaller det emellertid inte ses som tillräckligt att veta vem man kan ta kontakt med i olika frågor. Sannolikheten att ta kontakt med andra socialarbetare förefaller också gynnas av mänskliga möten ansikte-mot-ansikte för att på det sättet lära känna varandra närmare. Att Digitala Kollegan avgränsade sig till att förmedla skriftspråkliga inskriptioner ansågs därför inte skapa särskilt goda förutsättningar för att lära känna och skapa ett förtroende för socialarbetare i andra glesbygdskommuner. Flera grupper menade därför att det var viktigt att det även fanns möjligheter till ansikte-mot-ansiktekontakt för att främja sannolikheten att socialarbetare skulle ta kontakt med varandra.

Det är viktigt att man får ett ansikte på olika namn som man fått.
Man möts i olika forum och på möten och lär känna varandra. Då
vet man att den här är duktig och då är det lättare att ringa sen. Att
mötas över kaffekoppen är viktigt. Då är det lättare. (Grupp 6)

Att kommunikationen via Digitala Kollegan avgränsade sig till skriftspråkliga inskriptioner kunde även vara ett hinder för socialarbetares benägenhet att besvara de frågor som ställdes. Till skillnad från möten ansikte-mot-ansikte ansågs det inte möjligt att veta hur det som skrevs togs emot av andra. Därför kunde kommunikationen via Digitala Kollegan bidra till en osäkerhet i det sociotekniska nätverket som medförde att socialarbetare avhöll sig från att besvara det som skrevs. Så här beskrevs osäkerheten av en av grupperna.

När man skriver något så vet man ju inte heller hur det tas emot. Det är ju lättare att sitta i t.ex. ett webbmöte. Då får jag ju direkt någons reaktion på vad de tänkte om min åsikt./---/Skriver jag ut det har jag ju ingen aning om jag blir utskrattad. Nu tror jag inte att det är...men rent av känslan, så vet jag inte riktigt hur reaktionerna blir. (Grupp 10)

Betydelsen av den Digitala Kollegans inramning

Som framgått var det främst för att lösa utmaningar som uppstod i det vardagliga arbetet som kunskapsutbytet via Digitala Kollegan sågs som värdefull. Av materialet förefaller en bidragande orsak till detta vara Digitala Kollegans inramning. Interaktionen i sociotekniska nätverk äger rum i en inramning där aktörer "assisteras" av olika objekt som omger dem. Utan denna inramning skulle det inte vara möjligt för aktörerna att skapa mening. Ett sätt på vilket interaktionen i sociotekniska nätverk ramas in är genom uttalade och outtalade regler och villkor i det forum där interaktionen äger rum. Sådana regler kan skapa stabilitet och förutsägbarhet till interaktionen genom att reglera vilka handlingar som är öppna för aktörerna (Callon 1998). Som nämndes tidigare avgränsade sig Digitala Kollegan till socialarbetare som var verksamma i glesbydsområdet. Motivet till avgränsningen angavs av flera grupper vara att Digitala Kollegan skulle utgöra en mötesplats för socialarbetare som var verksamma under likartade förutsättningar utan att de för den skull behövde befinna sig på samma fysiska plats. På så sätt kunde avgränsningen skapa en förutsägbarhet i nätverket genom att föreskriva vilka socialarbetare som kunde vara en del av nätverket, ett nätverk som skulle utgöra ett kunskapsutbyte mellan socialarbetare som var verksamma inom likartade fysiska och institutionella villkor (jfr. Callon 1998).

Vad man emellertid kan se är att avgränsningen beträffande vilka socialarbetare som kunde vara en del av nätverket även tycks ha haft betydelse för möjligheten att översätta den kunskap som förmedlades till den egna praktiken. Som nämndes tidigare var utbyte av rutiner och riktlinjer ett sätt på vilket Digitala Kollegan användes för kunskapsutbyte. Flera grupper menade att det utbytet var mer meningsfullt via Digitala Kollegan än i andra forum eftersom dessa rutiner och riktlinjer var utformade utifrån de förutsättningar som rådde i glesbygden. De ansågs med andra ord anpassade till de specifika fysiska och institutionella villkor som fanns i det området. Det ansågs visserligen finnas tillgång till rutiner och riktlinjer från kommuner i andra delar av Sverige via t.ex. hemsidor eller andra digitala forum, men exempel från andra glesbydskommuner upplevdes mer relevanta och lättare att översätta till den egna

kommunen. Ett sätt att förstå socialarbetarnas upplevelser är att se dem som ett uttryck för hur kunskapsutbytet i nätverket ramades in av villkoren för socialt arbete i en glesbygdskontext. Inramningen har inte enbart betydelse för att skapa stabilitet och förutsägbarhet i det forum där interaktionen äger rum. Den har också betydelse för aktörernas meningsskapande i interaktionen genom att det som förmedlas refererar till fysiska och institutionella villkor i omgivningen (Callon 1998). Eftersom det kunskapsutbyte som ägde rum via Digitala Kollegan i första hand berörde utmaningar som uppstod i socialarbetarnas vardagliga arbete förefaller det ha upplevts lättare att översätta lösningar som refererade till fysiska och institutionella villkor för socialt arbete i en glesbygdskontext. På så sätt tycks interaktionen via Digitala Kollegan länkas samman med socialarbetarnas vardagspraktik och de fysiska och institutionella villkor som råder för socialt arbete i glesbygd. Det är genom att de rutiner och riktlinjer som förmedlades i nätverket är utformade i förhållande till likartade villkor som de själva är verksamma i som dessa upplevs som meningsfulla för det egna arbetet.

På motsvarande sätt förefaller socialarbetarnas möjligheter att utgöra ett stöd för varandra i förhållande till det direkta klientarbetet länkas samman med de fysiska och institutionella villkoren i glesbygd. Att alla socialarbetare i nätverket var verksamma i glesbygdskommuner ansågs bidra till att det fanns en förståelse för de möjligheter och begränsningar för socialt arbete som finns i glesbygd. Med utgångspunkt i den förståelsen upplevdes de tips, råd och idéer som förmedlades i nätverket som meningsfulla i förhållande till utmaningar socialarbetarna stod inför. På så sätt kan de fysiska och institutionella villkoren i glesbygd sägas sammankopplas med kunskapsutbytet indirekt via aktörernas interaktion i nätverket (jfr. Callon 2018). Sådär beskrevs det av en av grupperna.

I praktiken då vi sitter här vi sitter med få resurser, det är långt till alla insatser och allt möjligt/---/Om jag behöver några särskilda lösningar kring hur man kan jobba med det här när man inte har resurserna som man har i stora kommuner. Då får jag de svar jag behöver där (den Digitala Kollegan, egen anm.). För jag behöver inte veta att jamen vi har "Klara öppenvård", vi har det här, vi skickar den dit. Jamen, vi har inte det då. Ska jag bara gå och ta på mig en annan hatt för jag är samma person som ska göra utred-

ningen, aktualiseringen, verkställigheten, vara samtalsstöd, jag ska uppdatera kontaktfamiljerna, följa upp dom, jag ska ta hand om familjehemmen, jag ska alltså...Då kan jag ju bara sitta här och leka med mina hattar. (Grupp 10)

Samtidigt som inramningen – sammanlänkningen med vardagspraktiken – kunde vara viktig för att skapa mening i kunskapsutbytet föreföll den även kunna innebära begränsningar. En sådan begränsning tycks ha relaterat till glesbygds kommunernas småskalighet. Ett par av grupperna menade att småskaligheten bidrog till att det fanns etiska och juridiska utmaningar för vad som var möjligt att kommunicera med andra socialarbetare. Det upplevdes finnas en risk för att klienter kunde identifieras när man som socialarbetare beskrev enskilda ärenden. Den risken ansågs inte vara något unikt för samverkan via Digitala Kollegan, men den upplevdes särskilt påtaglig eftersom de var verksamma i små samhällen och att det därför fanns en större risk för att andra socialarbetare kunde veta vilka individer eller familjer som konversationen handlade om.

Dessutom tycks även inramningen, i termer av regler och villkor för vilka socialarbetare som kunde vara en del av nätverket, ha medfört begränsningar när det gäller möjligheterna att tillgodose socialarbetarnas behov av expertis. Till följd av att det enbart var socialarbetare i glesbygdsområdet som möttes via Digitala Kollegan ansågs inte nätverket tillgodose behovet av *expertis* inom avgränsade områden av det sociala arbetet. Som nämnts tidigare var socialarbetarna verksamma i små kommuner med en integrerad organisationsstruktur där de kunde arbeta med olika områden av det sociala arbetet. Socialarbetarna var med andra ord "generalister" snarare än "specialister" inom avgränsade områden av det sociala arbetet. Därför såg de ibland också behov av expertis i vissa ärenden. Till följd av att nätverket avgränsade sig till socialarbetare som alla var verksamma inom glesbygdsområdet sågs inte kunskapsutbytet via Digitala Kollegan som en möjlighet till att få tillgång till expertis. En av grupperna beskrev det på följande sätt.

När vi har haft Digitala Kollegan. Experterna... ja, då kan vi räkna bort oss för vi är inte experter på nåt. (Grupp 4)

Till följd av denna begränsning vände sig socialarbetarna istället till externa kunskapskällor som exempelvis Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), "Infosoc" eller socialarbetare i större kommuner med en mer specialiserad organisering när de

hade behov av expertis. Det kunde då handla om tolkningar av lagar och regler, men en av grupperna menade att behovet av stöd från extern expertis även kunde avse särskilt komplicerade ärenden eller ärenden som sällan aktualiseras i små glesbygds-kommuner (s.k. sällanärenden), som exempelvis hedersrelaterat våld och förtryck.

Diskussion

I den här studien har vi undersökt vilka behov av stöd och kunskapsutbyte som socialarbetare som är verksamma i en glesbygds-kontext upplever att en sluten digital kollegial samverkansytta kan mediera, men också vilken betydelse kontextuella villkor får för kunskapsutbytet. Den eventuella framgången för digital teknologi såsom Digitala Kollegan, är avhängig i vilken utsträckning begränsningar och möjligheter som finns inskrivna i teknologin påverkar dess möjligheter att fungera som ett medium för att utveckla nya och innovativa sätt att arbeta (Callon 2001). Av resultaten har det framgått att samverkansytan möjliggjorde mediering av olika typer av ”tyst” kunskap såsom erfarenheter och ”know-how” (jfr. Jang 2015). Det var där som socialarbetare såg en möjlighet till stöd och kunskapsutbyte som inte kunde tillgodoses på annat sätt. Exempelvis sågs samverkansytan som en möjlighet att finna socialarbetare i andra kommuner i det glest befolkade området som hade kompetens och erfarenheter kring olika frågor. Det har också framgått att den sågs som ett forum för att snabbt kunna beskriva utmaningar och delge potentiella lösningar till varandra. På det sättet möjliggjordes handling på distans genom att informationen inte var beroende av deras samtidighet i tid och rum (jfr. Callon 2001; Latour 2005, Wickramasinghe et al. 2010) i en kontext där just avstånden betraktas som ett hinder för kollegialt kunskapsutbyte (Hjelte et al. 2023). Dessa resultat är i linje med tidigare forskning, där det framgår att digitala lösningar kan vara en möjlighet för socialarbetare att överbrygga hinder som tid och rum (jfr. Seyyede et al. 2009; Wang et al. 2014), men också för att lösa problem eller att finna kollegor som kan vara behjälpliga i förhållande till olika frågor (jfr. Abbas et al. 2022; Sage et al. 2021).

I likhet med tidigare forskning visar emellertid resultaten även att digital teknik såsom Digitala Kollegan, kan ha sina begränsningar när det gäller att förmedla ”tyst” kunskap (jfr. Jang 2015). I den här studien framträdde begränsningarna främst i termer av att socialarbetare upplevde att det kunde vara svårt att förmedla den komplexitet som kännetecknar socialt arbete eftersom de inskriptioner som samverkansytan medierade i huvudsak bestod av text. Detta är erfarenheter som också framträder i tidigare studier om kunskapsutbyte via digital teknik i socialt arbete (Leung 2007;

2009). Att begränsningarna relateras till skriftspråket som medium kan tolkas som ett uttryck för att det inte nödvändigtvis behöver vara digital teknik per definition som begränsar socialarbetares möjligheter att förmedla komplexa kunskaper och erfarenheter utan vilka inskriptioner som en viss typ av digital teknik förmedlar.

Utöver att begränsa möjligheterna att förmedla komplexiteten i det sociala arbetet förefaller den textbaserade kommunikationen även riskera att begränsa användning av nätverk. Textbaserad kommunikation innebär en avsaknad av omedelbar respons på det som kommuniceras (Fjuk et al. 1998). Utifrån resultaten i den här studien tycks avsaknaden av omedelbar respons kunna medföra en osäkerhet kring hur det som skrivs tas emot av andra aktörer i nätverket och att man därför avstår från att svara på frågor som ställs. Att aktörer i sociotekniska nätverk avstår från att respondera kan vara viktigt att uppmärksamma eftersom nätverk förlitar sig på bidrag och respons från många användare. Om aktörer därför i första hand blir till passiva konsumenter så riskerar nätverk att inte användas för utbyte, vilket i förlängningen kan medföra att de upplöses (Sage et al. 2021).

Inramningens dubbla natur – ett sätt att skapa stabilitet och mening i kunskapsutbytet

Det tycks emellertid inte enbart vara egenskaper hos teknologin som har betydelse för möjligheterna till kollegialt stöd och kunskapsutbyte mellan socialarbetare i glesbygd utan även kontexten i termer av den inramning i vilken interaktionen äger rum. Det finns ett överflöd av villkor som kan ha betydelse för interaktionen mellan socialarbetare via sociotekniska nätverk såsom Digitala Kollegan. Det behöver till exempel finnas teknologi för att en interaktion som är oberoende av tid och rum överhuvudtaget ska vara möjlig. Likaledes ramar interaktionen in av den lagstiftning som reglerar det arbete som bedrivs inom IFO, likväl som forskning, expertis och inte minst organisatoriska och geografiska villkor, vilket vi sett exempel på i den här studien, där resultaten visade hur fysiska och institutionella villkor hade betydelse för kollegialt stöd och kunskapsutbyte mellan socialarbetare i glesbygd via digital teknik.

Samtidigt kan ett sådant överflöd medföra att interaktionen blir bräcklig och oförutsägbar om det inte finns en samstämmighet mellan aktörerna om den inramning i vilken interaktionen äger rum. Därför kan uttalade och outtalade regler och villkor i det forum där interaktionen äger rum vara ett sätt att begränsa vilka handlingsalternativ som är öppna för aktörerna och därmed göra den mer stabil och förutsägbar (Callon 1998). Av resultaten framgick hur uttalade regler för vilka aktörer som kunde vara en del av nätverket tycks bidra till stabilitet och förutsägbarhet genom att begränsa vilka kunskapsbehov som framstod som möjliga att tillgodose. Det fanns en uttalad

samstämmighet om att samverkansytan skulle vara ett slutet nätverk som avgränsade sig till socialarbetare som var verksamma i det berörda geografiska området. Denna avgränsning tycks i sin tur även begränsa vilka behov som framstår som relevanta att adressera. Av resultaten framgick att socialarbetarna såg sig som generalister och inte experter inom avgränsade områden av det sociala arbetet inom IFO. Därför var frågor om stöd av expertis inte något som företrädesvis avhandlades via den digitala samverkansytan utan vid dessa tillfällen vände sig socialarbetarna till andra aktörer, verksamma utanför det geografiska området. Istället förefaller samverkansytans avgränsning till socialarbetare i glesbygd ha bidragit till en samstämmighet om att det i första hand var möjligheten att utbyta ”tyst” kunskap i termer av erfarenheter av utmaningar och lösningar i den vardagliga glesbygdspraktiken som framstod som öppen för aktörerna. På så sätt tycks inramningen bidra till stabilitet och förutsägbarhet genom att föreskriva vilka aktörer som kan vara en del av nätverket och i förlängningen vilka kunskapsbehov som nätverket därmed anses kunna tillgodose.

Samtidigt kan en sådan avgränsning även få betydelse för vilka konkreta och immateriella element som blir nödvändiga för att assistera meningsskapande i sociotekniska nätverk (jfr. Callon 1998; 2001). I resultaten i den här studien kom det till uttryck i form av att de kunskapsbehov som ansågs relevanta att adressera av socialarbetarna fick betydelse för hur kunskapsutbytet sammankopplades med fysiska och institutionella villkor i omgivningen. Eftersom kunskapsutbytet avgränsade sig till att finna lösningar på utmaningar i glesbygdspraktiken var det i första hand villkor i glesbygd som fick betydelse för att assistera socialarbeters tolkningar av det kunskapsutbyte som medierades via den digitala samverkansytan (jfr. Callon 1998; 2001). En inramning som kännetecknas av begränsade resurser, stora avstånd och integrerade organisationsformer där ett fåtal socialarbetare – som generalister – arbetar med ett flertal områden inom IFO:s ansvarsområde, vilket många gånger erfordrar innovativa lösningar för att bibehålla en fungerande socialtjänst (jfr. Rice 2017). På så sätt förefaller inramningens betydelse för kunskapsutbyte mellan socialarbetare i glesbygd via sociotekniska nätverk vara av dubbel natur. Dels kan den bidra till stabilitet och förutsägbarhet vad gäller vilka aktörer som medverkar och vilka kunskapsbehov som kan tillgodoses, dels kan den samtidigt avgränsa vilka fysiska och institutionella villkor i omgivningen som därför blir betydelsefulla för att assistera socialarbeters kunskapsutbyte.

Implikationer för praktiken

Digital teknik är inte några passiva verktyg utan behöver förstås i sitt sociala sammanhang eftersom de kan bidra till att synliggöra nya lösningar på utmaningar för människor och organisationer (Steiner 2021; Wihlborg 2022). I den här studien har vi sett att det sociala sammanhanget, i termer av vilka aktörer som medverkar, kan ha betydelse för vilka utmaningar som adresseras, men också vilka lösningar som synliggörs. Det finns de som hävdar att det finns fördelar med öppna digitala nätverk om syftet är att främja socialarbetares kunskapsutveckling. Genom att inkludera en mångfald av professioner och andra aktörsgrupper anses de kunna främja socialarbetares kunskapsutveckling eftersom det öppnar upp för att belysa sociala frågor ur en mångfald av perspektiv (Sage et al. 2021). Utifrån resultaten i den här studien skulle det emellertid också kunna hävdas att det kan vara värdefullt att organisera digitala lösningar för kunskapsutbyte som slutna nätverk för socialarbetare som är verksamma under likartade villkor om ambitionen är att utveckla meningsfulla lösningar på sociala problem i en specifik kontext.

Vi har även sett exempel på att den komplexitet som kännetecknar socialt arbete, kan vara svår att förmedla via skriftspråkliga inskriptioner. Därför efterfrågades även möten, digitalt eller ansikte-mot-ansikte, där socialarbetare får möjligheter att föra en dialog och lära känna varandra. Det finns de som hävdar att digital teknik som förmedlar andra typer av inskriptioner, exempelvis videomöten, kan skapa bättre förutsättningar för att lära av varandra (Abbas et al. 2022). Samtidigt kan emellertid sådan digital teknik även ha sina begränsningar genom att den saknar den skriftliga samverkansytans omedelbarhet vad gäller att snabbt kunna ställa frågor till ett stort antal socialarbetare. De behöver vanligtvis också planeras och organiseras utifrån vilka frågor som är gemensamma och när olika parter har tidsmässigt utrymme, vilket gör att de kan ta tid att boka in. Om avsikten dessutom är att träffas ansikte-mot-ansikte tillkommer restid, vilket inte minst är relevant i en glesbygdskontext där det är långt mellan centralorterna.

Vad resultaten därför indikerar är att olika former av interaktion kan ha sina förtjänsten och tillkortakommanden och skulle kunna vara komplementära delar av ett system för stöd och kunskapsutbyte i en glesbygdskontext. Ett system som sammantaget skulle kunna bidra till både möjligheter att snabbt kunna ta del av varandras kunskaper och erfarenheter, men också föra en utförligare dialog i syfte att diskutera komplexa problem och att lära känna varandra.

Begränsningar och fortsatta forskningsbehov

Den här studien har avgränsat sig till IFO i en glesbygdskontext i de norra delarna av Sverige, ett område som har sin särpräglade karaktäristik vad gäller geografisk lokalisering och organisatoriska förutsättningar. I likhet med tidigare studier kan man dra slutsatsen att denna inramning bidrar till att behoven, men också synen på hur digitala nätverk för kollegialt stöd och kunskapsutbyte kan organiseras, har sin särprägel och kan skilja sig från mer urbana, tätbefolkade områden (jfr. Hjelte et al. 2023).

De särpräglade behoven och synen på hur digitala lösningar för kollegialt stöd och kunskapsutbyte bör organiseras pekar emellertid även på behov av fortsatt forskning. Eftersom den här studien avgränsat sig till en glesbygdskontext i norra Sverige får resultaten tolkas med försiktighet i förhållande till andra geografiska och organisatoriska kontexter. En relevant fråga är därför på vilket sätt eller i vilken utsträckning resultaten även är giltiga i förhållande till tätbefolkade områden där IFO:s organisering präglas av en högre grad av specialisering än vad som är fallet i små glesbygdskommuner (Grell et al. 2013; 2022). Likaledes kan det vara relevant att fråga sig i vilken utsträckning resultaten är giltiga i förhållande till andra befolkningsmässigt små kommuner med en likartad integrerad organisering, men där avstånden till andra kommuner inte är lika stora som i en glesbygdskontext. Dessa frågor kan enligt vårt förmenande vara viktiga att ställa för fortsatt forskning för att öka kunskapen om behovet av digitala samverkanslösningar för kollegialt stöd och kunskapsutbyte inom IFO, men också hur sådana lösningar kan och bör organiseras.

Referenser

- Abbas, Y., Martinetti, A., Rajabalinejad, M., Schuberth, F. & van Dongen, L. A. (2022). Facilitating digital collaboration through knowledge management: A case study. *Knowledge management research & practice*, 20(6), s. 797-813. doi:10.1080/14778238.2022.2029597
- Adam, A., Gluch, P. & Julin, J. (2014) Using actor-network theory to understand knowledge sharing in an architecture firm. I: Raiden, A. & Aboagye-Nimo, E. (Red.). *Procs 30th Annual ARCOM Conference*, 1-3 September 2014, Portsmouth, UK, Association of Researchers in Construction Management, 1235-1244.
- Afrouz, R. & Lucas, J. (2024). A systematic review of technology-mediated social work practice: Benefits, uncertainties, and future directions. *Journal of Social Work*, 23(5), s. 953-974. doi: 10.1177/14680173231165926
- Baron, L. & Gomez, R. (2016). The associations between technologies and societies: the utility of Actor-Network Theory. *Science, Technology & Society*, 21(2), s. 129-148. doi: 10.1177/0971721816640615

- Birk, R.H. (2017). The materiality and materials of social work: on socio-material theories and social work research. I: K. Høgsbro & I. Shaw (red.) *Social Work and Research in Advanced Welfare States*, 104-116. Routledge.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), s. 77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa
- Brownlee, K., Graham, J., Doucette, E., Hotson, N. & Halverson, G. (2010). Have Communication Technologies Influenced Rural Social Work Practice? *The British Journal of Social Work*, 40(2), s. 622-637. doi: 10.1093/bjsw/bcp010
- Callon, M. (1998). An essay on framing and overflowing: economic externalities revisited by sociology. *Sociological Review*, 1998-05, 46(1_suppl), s. 244-269. doi: 10.1111/j.1467-954X.1998.tb03477.x
- Callon, M. (2001). Actor network theory. I: N. Smelser & P. Baltes (red.). *International encyclopedia of the social & behavioral sciences*, 1, s. 62-66. Elsevier.
- Chiari, A., Senna, M., Gomes, V., Freire, M., Soares, A.; Alves, C., Cury, G. & Ferreira, R. (2023) Intersectoral Collaboration to Promote Child Development: The Contributions of the Actor-Network Theory. *Qualitative Health Research*, 33(5), s. 451-467. doi: 10.1177/10497323231153534
- Fjuk, A., Smørðal, O. & Nurminen, M. (1998). *Taking articulation work seriously: an activity theoretical approach*. NORA - Norwegian Open Research Archives.
- Goodchild, B. & Ferrari, E. (2024). Intermediaries and mediators: an actor-network understanding of online property platforms. *Housing studies*, 39(1), s. 102-123. doi: 10.1080/02673037.2021.2015297
- Green, R. (2003). Social work in rural areas: A personal and professional challenge. *Australian Social Work*, 56(3), s. 209-219. doi: 10.1046/j.0312-407x.2003.00082.x
- Grell, P., Ahmadi, N. & Blom, B. (2013). Hur inverkar organisationsstrukturen på socialtjänstens klientarbete? – en sammanfattning av kunskapsläget. *Socialvetenskaplig tidskrift* 20(3-4), s. 222-240. doi: 10.3384/svt.2013.20.3-4.2431
- Grell, P., Blom, B. & Ahmadi, N. (2022). Perspectives on organizational structure and social services' work with clients - a narrative review of 25 years research on social services. *European Journal of Social Work*. 25(2), s. 289-302. doi: 0.1080/13691457.2021.1954891
- Hansson, K. (2021). Att hålla ihop det sociala arbetet – Hur covid-19-pandemin påverkade tre olika civilsamhällesorganisationer. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 28(4), s. 499-516. doi: 10.3384/SVT.2021.28.4.4371
- Hansson, K. & Petersson, C. (2024). Digitala plattformar för att motverka våld i nära relationer – kvinnojourers digitalisering av sin verksamhet under covid-19-pandemin. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 31(1), s. 49-67. doi: 10.3384/SVT.2024.31.1.4876
- Hjelte, J., Höög, E. & Nordström, A. (2023). Kunskap och expertis i små glesbygdskommuners socialtjänst – synen på utmaningar och lösningar. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 30(1), s. 457-476. doi: 10.3384/SVT.2023.30.1.4116

- Jang, K. (2013). An understanding of optimal knowledge management for social work practice: Based on a process-oriented conceptualisation of knowledge integration. *British Journal of Social Work*, 43(7), s. 1364-1383. doi: 10.1093/bjsw/bcs053
- Jang, K. (2015). Technology could be harmful rather than beneficial: An empirical investigation of caseworkers' perceptions using a knowledge management framework. *Journal of Social Service Research*, 41(2), s. 246-268. doi: 10.1080/01488376.2014.983260
- Kindle, P. A. (2016). Book Review: Rural Social Work: An International Perspective. *Contemporary Rural Social Work Journal* 8(1), s. 97-99. doi: 10.61611/2165-4611.1114
- Latour, B. (1999). On recalling ANT. *The sociological review*, 47(1_suppl), s. 15-25. doi: 10.1111/j.1467-954X.1999.tb03480.x
- Latour, B. (2005). *Reassembling the social: An introduction to actor-network-theory*. University Press.
- Lee, M. (2017). Social Workers' Evidence-Based Practice Use and Challenges in Rural Environments: A Systematic Review. *Contemporary Rural Social Work Journal* 9(1), s. 1-14. doi: 10.61611/2165-4611.1150
- Leung, Z. C. S. (2007). Knowledge Management in Social Work-Towards a Conceptual Framework. *Journal of Technology in Human Services*, 25(1-2), s. 181-198. doi: 10.1300/J017v25n01_13
- Leung, Z. C. S. (2009). Knowledge management in social work: Types and processes of knowledge sharing in social service organizations. *British Journal of Social Work*, 39(4), s. 693-709. doi: 10.1093/bjsw/bcp034
- Mathias, C. & Benton, A. (2011). Social Justice Through the Education of a Rural and Tribal Child Welfare Workforce. *Journal of Public Child Welfare*, 5(2-3), s. 282-296. doi: 10.1080/15548732.2011.573756
- Morgan, D. (1997). *Focus groups as qualitative research*. Sage.
- Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2019). *Social kompetens – Om kompetensförsörjning av handläggare i socialtjänsten. Rapport 2019:7*. Myndigheten för vårdanalys.
[<https://www.vardanalys.se/rapporter/social-kompetens/> Hämtat: 2024-08-19].
- Parker, E. (2017). An actor-network theory reading of change for children in public care. *British Educational Research Journal*, 43(1), s. 151-167. doi: 10.1002/berj.3257
- Rice, K. (2017). Use of Evidence-based Practice to Enhance Decision-Making in Rural Child Welfare Practice. *Contemporary Rural Social Work Journal*, 9(1), s.1-12. doi: 10.61611/2165-4611.1151
- Riebschleger, J. (2007). Social Workers' Suggestions for Effective Rural Practice. *Families in society*, 88(2), s. 203-213. doi: 10.1606/1044-3894.3618
- Roschelle, J. & Teasley, S. D. (1995). The construction of shared knowledge in collaborative problem solving. *Computer supported collaborative learning* (129: 69-97). Springer Berlin Heidelberg. doi: 10.1007/978-3-642-85098-15

- Sage, M., Hitchcock, L. I., Bakk, L., Young, J., Michaeli, D., Jones, A. S. & Smyth, N. J. (2021). Professional collaboration networks as a social work research practice innovation: Preparing DSW students for knowledge dissemination roles in a digital society. *Research on Social Work Practice*, 31(1), s. 42-52. doi: 10.1177/1049731520961163
- SCB (2024) Befolkningsstatistik [Folkmängd i riket, län och kommuner 31 december 2023 och befolkningsförändringar 2023 (scb.se)] Hämtat: 2024-08-30
- Seyyedeh, N., Daneshgar, F., & Aurum, A. (2009). Investigating inter-organizational knowledge sharing intention in supply chain partnership. *ACIS 2009 Proceedings*, 18. [https://aisel.aisnet.org/acis2009/18. Hämtat 20240819].
- SOU 2020:8. *Starkare kommuner – med kapacitet att klara välfärdsuppgiften*. [https://data.riksdagen.se/fil/9607E747-AC33-4028-975F-033CFF314868. Hämtat: 2024-08-19].
- Steiner, O. (2021). Social work in the digital era: theoretical, ethical and practical considerations, *The British Journal of Social Work*, 51(8), s. 3358-3374. doi: 10.1093/bjsw/bcaa160
- Tillväxtverket (2024). Statistik och analys. [https://tillvaxtverket.se/tillvaxtverket/statistikochanalys/statistikomregionalutveckling/regionalaindelningar/staderochlandsbygder.1844.html. Hämtat: 2024-05-10]
- Wall, J. & Dunne, T. (2012). Mediation Research: A Current Review. *Negotiation journal*, 28(2), s. 217-244. doi: 10.1111/j.1571-9979.2012.00336.x
- Wang, S., Noe, R. A. & Wang, Z. M. (2014). Motivating knowledge sharing in knowledge management systems: A quasi-field experiment. *Journal of Management*, 40(4), s. 978-1009. doi: 10.1177/0149206311412192
- Wickramasinghe, N., Tatnall, A. & Bali, R. K. (2010). Using actor-network theory to facilitate a superior understanding of knowledge creation and knowledge transfer. *International Journal of Actor-Network Theory and Technological Innovation (IJANTTI)*, 2(4), s. 30-42. doi: 10.4018/jantti.2010100104
- Wihlborg, E. (2022). Det kommunala självstyret i en digital tid. I Sveriges Kommuner och Regioner (Red.). *Självstyrelse – värd att värna?* 100-117. Sveriges Kommuner och Regioner.
- Zuppo, C. (2012). Defining ICT in a boundaryless world: The development of a working hierarchy. *International Journal of Managing Information Technology*, 4(3), s. 13-22. doi: 10.5121/IJMIT.2012.4302