



Aarhus Universitet



PROFESSIONS-
HØJSKOLEN
ABSALON

Debatoplæg om it-forskning og it-kompetencer på det sociale område

Michael Christensen (PHA) og Lars Bo Andersen (PHA og AU)

8. oktober 2019



Hej



Michael Christensen, PHA

Studier af socialt arbejde, (med)inddragelse af børn og unge, digitalisering, dokumentation, tillid



Lars Bo Andersen, AU og PHA

Studier af videnskab og teknologi (STS), teknologi i praksis, inddragelse, styring, overvågning, offentlig digitalisering, osv.

Hvad er jeres erfaring?

1. Hvad kendetegner it-forskningen på det sociale område?
2. Hvilke it-kompetencer har socialfaglige praktikere?
Hvilke kompetencer burde de have?

Vores påstande...



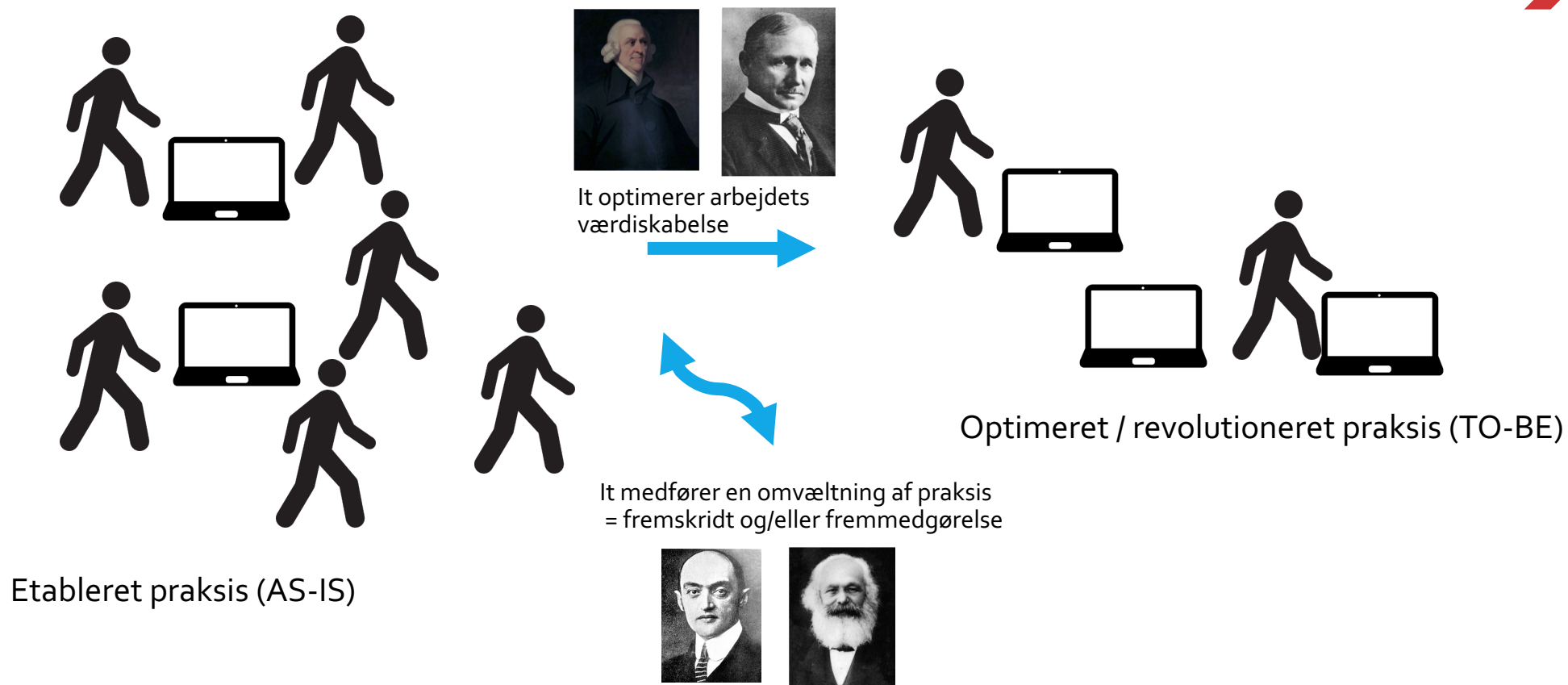
Der er behov for:

- Teoretisk og metodisk styrkelse af **it-forskning i socialt arbejde**
- Nye **professionsfaglige teknologiforståelser**
- At gøre digitalisering til en **socialfaglig kernekompetence**

På baggrund af...

- Et samarbejde mellem PHA, AU, (UC Syd) og en række kommuner om at udvikle nye forskningsprojekter om **"It, data, professionsudvikling og vidensbaserings"**
- **Eksempler**
 - Teledialog (2013-2018) (www.teledialog.au.dk)
 - Den Digitalt Kompetente Socialrådgiver (DDKS)
 - Pilotstudier om "data i socialt arbejde" i Sydjyske og Sjællandske kommuner
 - Litteraturreview: "digitale data" i socialt arbejde
 - Grounded analyse: "teknologiforståelser" i socialt arbejde

Hvorfor? Socialt arbejde bliver "kørt over" af andres teknologiforståelser



Men er dét digitalisering?

Rigeligt med kritik:

Men har vi alternativer? Kan vi foreslå nye dagsordener?

Har vi andre måde at tænke og praktisere digitalisering?

Socialrådgivere føler sig lænket til computeren: Ingen tid til udsatte børn

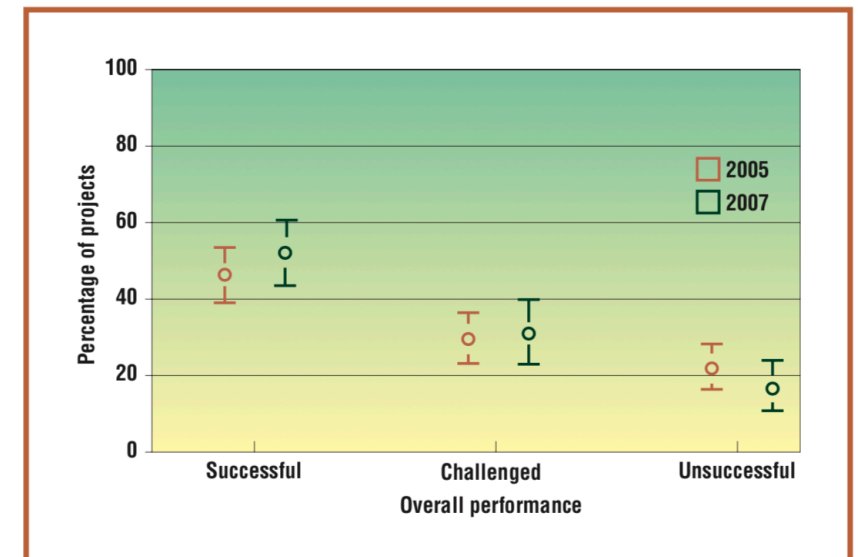
Antallet af indberetninger om udsatte børn stiger kraftigt, samtidig med at frykten for en ny Tønder-sag har ført til langt større krav om dokumentation og registrering. Ifølge egne udsagn bruger sagsbehandlere på børneområdet nu 80 procent af arbejdstiden på »bureaukrati«. »Vi skal ikke tilbage til gamle dage,« lyder svaret fra kommunerne.



Ulf Helgstrand synes, at Sundhedsplatformen har forvandlet ham til en lægesekretær, så derfor har han iført sig et 'lægesekretærskilt'. »Hvorfor skal jeg bruge så meget tid på noget, som andre er uddannet til at gøre bedre,« siger han. Foto: Joachim Rode

Garvet karkirurg siger op på grund af Sundhedsplatformen

En overlæge dr. med. fra Rigshospitalet er så ked af at arbejde med Sundhedsplatformen, at han har valgt at opsig sin stilling, længe før han havde planlagt at skulle gå på pension. IT-systemet stjæler al den tid, han ellers ville have brugt på at oplære hospitalets næste generation af dygtige karkirurger.



Emam, Khaled El, and A. Günes Koru. 2008. 'A Replicated Survey of IT Software Project Failures'. *IEEE Software* 25 (5): 84–90. <https://doi.org/10.1109/MS.2008.107>.

Digitalisering og kompleksitet håndteres med udgangspunkt i **"dobbelbindinger"**

Modsatninger der betinger, forudsætter, begrænser, udfordrer og konfigurerer hinanden...

1. Optimering >> er også >> KomPLICering
2. Nærhed >> er også >> Afstand
3. Borger >> er også >> Data
4. Socialt arbejde >> er også >> It arbejde
5. Tilsigtet virkning >> er også >> utilsigtet konsekvens
6. ...OSV.



1. dobbeltbinding

Forventet optimering >> er også >> uforudset komplicering

Flere og bedre data = mere effektiv offentlig sektor

Datadrevet ledelse: Hvorfor virker det, vi gør?

13. FEBRUAR 2018 | NYHEDSBREV 2/2018

Ledelseskommisionens anbefalinger vil blandt andet lyde på, at velfærdsindsatserne skal hvile på data om effekten for borgerne for være sikker på, at arbejdet rent faktisk gør en forskel. Det bekræfter formand Allan Søgaard Larsen og opfordrer offentlige ledere på alle niveauer til at være med til at bane vejen for at skabe den viden.

Af journalist Tina Juul Rasmussen // tina@juul-kommunikation.com

Programdokument: Datadrevet udvikling af udsatte bydele

1. Baggrund

Gladsaxe Kommune har allerede i dag en lang række fagsystemer, der rummer en betydelig viden om kommunens borgere og fysiske forhold. Vi anvender allerede i vidt omfang data til at følge udviklingen på afgrænsede områder af betydning for den sociale balance (f.eks. udviklingen i beskæftigelsen) og til at analysere problemstillinger og effekten af vores indsatser, når der er et særligt behov for det.



Flere data = mere "data-work"

"Information is thus not a raw material waiting to be picked up but rather constructed in a network of computer systems and humans. It seems evident that information cannot smoothly and without distortion travel from one end of the organisational hierarchy to another."

(Høybye-Mortensen & Ejbye-Ernst 2018)



"Der er en klar forventning om [fra topledelsen] til, at de nye it-løsninger skaber mere effektivt socialt arbejde, så vi regner allerede besparelserne ind i vores budgetter. Så, på en eller anden måde skal vi lave det samme arbejde på mindre tid, eller mere arbejde på samme tid." (interview, leder)

Bossen, C., Pine, K. H., Cabitza, F., Ellingsen, G., & Piras, E. M. (2019). Data work in healthcare: An Introduction. *Health Informatics Journal*, 25(3), 465–474. <https://doi.org/10.1177/1460458219864730>

Høybye-Mortensen, M., & Ejbye-Ernst, P. (2018). The long road to data-driven decision-making: How do casework registrations become management information? *STS Encounters*, 10(2.2), 7–36.

Teledialog som optimering

- "Skype", chat og sms som en effektiv måde at foretage hyppigere opfølgning på anbragte børn og unge

Men hvis vi skal i gang med at arbejde efter sverigesmodellen, så kunne vi måske tænke skype, chat og sms ind som metode til, at vi kom lidt tættere på. For målet er jo altid at vi får børnene hurtigere og bedre igennem en indsats. Det er vores bagtanke, at alt hvad vi gør, det går ud på at vi skal være mere effektive med et bedre resultat.

-- Kommunal leder



"Vejtid" som business case

Teledialog som komplicering



Bliv klædt på til **Folkeskolereformen**
- din guide til skolens nye virkelighed

Teknisk og praktisk bøvl

I was so frustrated about all these IT-problems. And then when I opened the software I totally forgot that I needed to wear my headset. And I simply cannot understand why I can't hear [the child]. And when I realised that I needed my headset then I discovered that it had not been charged. And then I could not get bluetooth to work

Kan man chatte med **kommunedamen**?
Hvem *er* kommunedamen?

Friktion mellem to forståelser

It som et "arrangement"



I was so frustrated about all these IT-problems. And then when I opened the software I totally forgot that I needed to wear my headset. And I simply cannot understand why I can't hear [the child]. And when I realised that I needed my headset then I discovered that it had not been charged. And then I could not get bluetooth to work

It som "instrument" (redskab, værktøj... osv)



"I am not an IT-person. It needs to work in ways that are smart to me, otherwise I get annoyed. You have to make it work in our stressed working days" (feltnote)

Friktion mellem to forståelser



Hvordan i alverden får vi nogensinde det her til at virke socialfagligt, juridisk, praktisk, teknisk, i relation til den og den borger, inden for arbejdstid...

It som et "arrangement"

all these IT-problems. And then I totally forgot that I needed to wear my headset. And I simply cannot understand why I can't hear [the child]. And when I realised that I needed my headset then I discovered that it had not been charged. And then I could not get bluetooth to work

It som "instrument" (redskab, værktøj... osv)



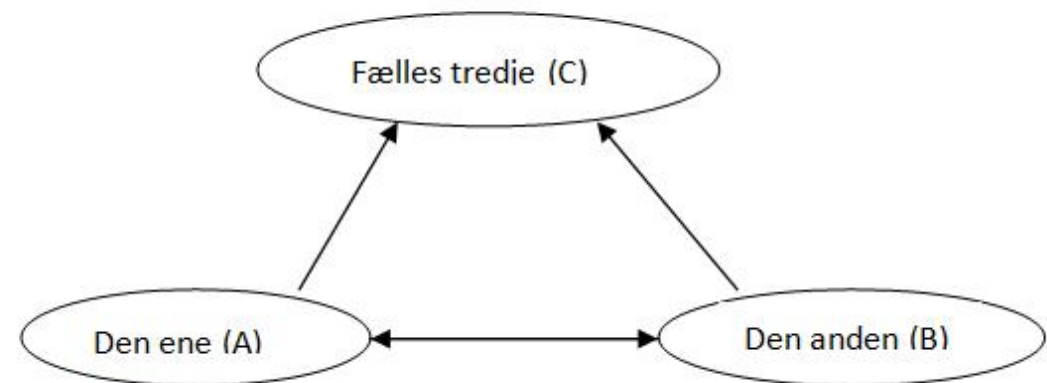
Teknikken skal "bare virke"...Det skal "bare implementeres"... Brugere skal "bare trænes"...

"I am not an IT-person. It needs to work otherwise I get annoyed. You have to make it work in our stressed working days" (feltnote)

Komplicering som optimering?

Teknisk bøvl som relationsfremmer

“I have always been driving around with the children in old cars - and it would be perfect if the doors fell out and the children would have to help, or if we got lost and I could give them a map and have them help us back - there we have something, we are not faced with each other. This is something that pays off”
(udviklingskonsulent, udtalt under designworkshop)



2. dobbeltbinding

Nærhed >> er også >> afstand

It skaber distance til borgere

“Earlier, we had more time to talk to both children and families. But today we are writing much more than we did 25 years ago, we are doing more case files and it is also part of a development with administrative IT systems.” (Bent, interview, 2015)



It kan også skabe nærhed...

"You know, in some ways it is easier to talk with her through Skype than it would have been physically [...] you have more comfort. If she gets mad, then it is more nice and easy."

-- There is some distance?

"Yes, there is like a wall. An invisible wall." (Brian, interview, 2016)



"Jeg laver mine besøg hver halve år [på institutionen]. Men de der skypesnakke, de hjælper på relationen. Så kan man også lige sms "tillykke med fødselsdagen" eller høre, hvordan det gik med fodbolden. Så er man ligesom mere med"

(Socialrådgiver, Interview)

Hvilket medfører nye former for distancering

I was sitting there [in her living room] working and not ready to have a talk. And then I could feel how surprised I got because I am not ready to do that [to let children into her house]. So now I make sure to go offline when I am at home. (workshop, 2015)

Lørdag aften på sms: "jeg har det skidt og jeg cuttede i går"
....
Mandag morgen: er du ok?

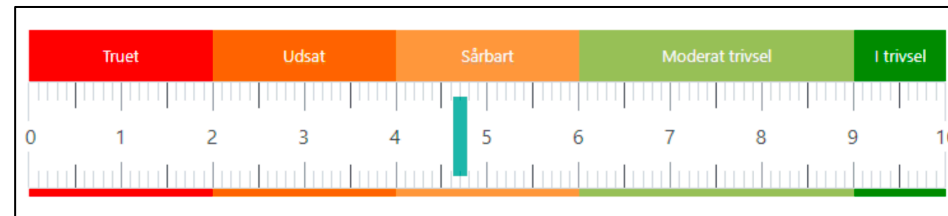
And then she turns on the video but she is filming into her mouth and I can see the uvula and tonsils and everything. But mostly the camera is going all over the ceiling and I am getting almost seasick because her iPad is all over. (workshop, 2015)

3. dobbeltbinding

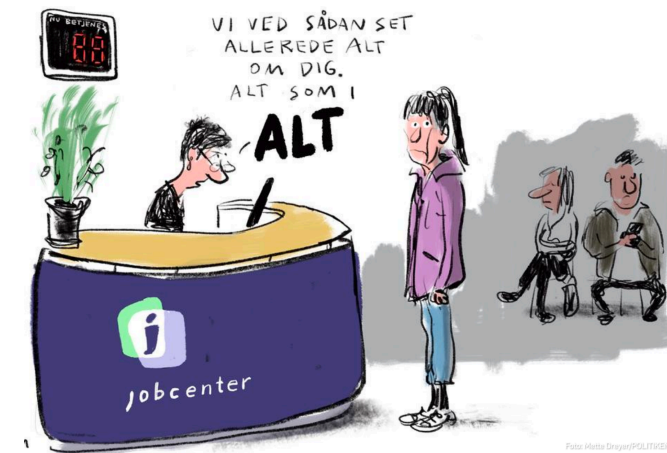
Borgere >> er også >> data

Digitale borgere

- Velfærdssystemer er også overvågningssystemer
- Borgere er repræsenterede ved en eller flere **"data-doubles"**



Målinger og indikator-data



Algoritmiske data
(prædikative algoritmer,
maskinlæring, osv.)

Dokumentation, sagsakter, vurderinger

Litteraturreview: "Data om borgere i social praksis"

- Forskningen er begrænset!
- Bekymringslitteratur vs. begejstringslitteratur
- MEN ingen teoretisering eller begrebsudvikling omkring data (data er bare data)

reporting on service activity to funding bodies. It was harder for front line staff to articulate their needs, particularly in relation to what information would be required to be recorded, and reported on, in the new IS. The default position in the face of this difficulty appeared to be that as much information as possible should be captured. This could lead to the problem already

Philip Gillingham

Problemstillinger

- Hvordan er forholdet mellem fysisk borger og digital borger? Borgeren som "cyborger"?
- Hvad er gode data?
 - Demokratiske data? – hvordan undgår vi, at data står i stedet for den fysiske borger?
 - Valide data (a priori, deskriptiv)? -- det kniber; og validitet findes i mange former, "data-cleaning" fylder meget
 - Relevante data (performativ)? – hvornår og hvordan gør bestemte data en forskel i praksis? For borgerne, osv.?

4. dobbeltbinding

Socialt arbejde >> er også >> It-arbejde

She is *not* an IT-person. In the beginning, she thought it was annoying that she had to participate in the project – she is not a technical nerd. But nobody else would. It was just more work. But then she thought that she might as well be part of it from the beginning. Her biggest worry is that management will use it [Skype, chat and texting] in place of physical meetings. (field note)



Det sociale er også digitalt

So you are using Skype?

– Yes for my friends and family.

I guess it is pretty good when your friends are living in Copenhagen?

– Yes it is good when my friends are living far from here. I can talk to them even though we are not physically close.

But you also Skype with your family?

– Yes with my dad, mum, brothers and sisters.

Do you have many siblings?

– Yearh. I have three older brothers, one older sister, one younger brother and two nieces.

And you Skype with them all?

– No not my oldest brother and my big sister, but I do with my younger brother, two of my older brothers, my mum and my step dad. But not with my dad. (interview, 2015)



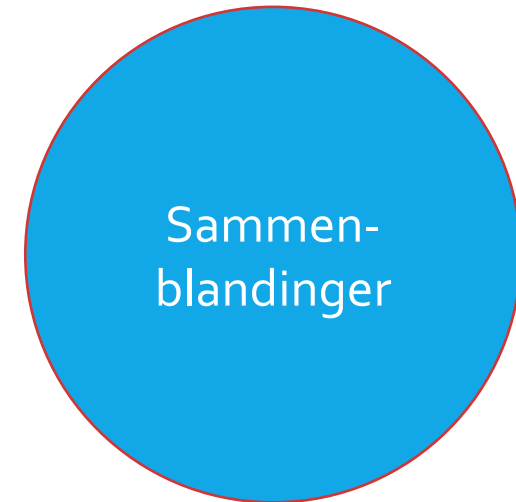
Forskere afviser myten om digitalt indfødte: “De unge aner ikke, hvad der sker”.

Det giver ikke mening at kalde nutidens unge for digitalt indfødte, mener danske forskere. At kunne trykke på en iPad er ikke det samme som at have it-kundskaber.

- Brug vs. reflektiv brug (“yngre rådgivere kan sagtens bruge it”)
- Hverdagslivet med IT og SOME i børnefaglige undersøgelser?



VS



Sociale problemer
Kultur
Struktur
Magt
Samfunds- og
humanvidenskaber...

Tekniske problemer
Teknologi
Natur
Naturvidenskab...

Er socialt arbejde fanget i en
"ontologisk" dobbeltbinding?

Debat:

Hvordan sikrer vi de rette it-kompetencer i socialfaglig praksis?

Hvordan sikrer vi socialfaglig digitalisering?

Hvordan styrker vi den socialfaglige it-forskning?