

**Kommunikation mellan  
forskare och praktiker  
inom barnomsorgen**

*IVAR SÖDERLIND, LARS DAHLGREN, LARS HÖGLUND  
OLLE PERSSON, TRINE SCHREIBER*

## 4 Information som resurs i socialt arbete

*av Lars Höglund*

### **Inledning**

I detta avsnitt diskuteras allmänna förutsättningar för satsningar på informationsstöd inom barnomsorgsområdet. Särskilt behandlas erfarenheter från undersökningar av informationsvanor och informationsbehov samt implikationer av detta för utformning av informationssystem.

Betydelsen av information är svår att överdriva. Människans förmåga att lagra och överföra kunskap är sedan urminnes tider en nyckel till utveckling, anpassning och förändring. Idag uppmärksammas informationsfrågor ofta med hänvisning till den tekniska utvecklingen, samhällets ökande komplexitet, eller vikten av ett brett folkligt deltagande i demokratiska beslutsprocesser. Ofta görs också en koppling till informationsklyftor mellan välinformerade och icke-informerade. På liknande sätt som sociala klyftor av olika slag länge stått i fokus talar man om kunskaps- eller utbildningsklyftor och diskuterar t o m om datorovana kan bli en ny form av analfabetism som kan leda till utslagning i det framtida samhället.

Kunskap är också makt och den som har makt kan bruka den i skilda syften. Vilken kunskap vi kan få del av och hur urvalet görs har naturligtvis stor betydelse. Till viss del ger här moderna informationssystem och datateknik möjligheter som tidigare inte funnits. Framförallt kan man idag som mottagare aktivt välja efter intresse och behov på ett sätt som inte var möjligt tidigare och ur ett utbud som i princip täcker det mesta (1). Ännu fungerar det sällan så väl i praktiken, men fler än en framtidsforskare pekar på

att just överflödet av information kan bli ett svårt problem i framtiden.

Kunskapsfaktorns ökade betydelse i samhället diskuteras idag. Även inom barnomsorgsområdet pågår en omfattande verksamhet med forskning och fältförsök för att finna bättre arbetsmetoder och effektivare åtgärder. Detta resulterar dels i en mängd forsknings- och utredningsrapporter och dels i kunskap och erfarenheter som inte dokumenteras lika systematiskt. Därför bör ett effektivt informationssystem ge anvisningar om såväl dokumenterade resultat från forskning och utveckling som den icke dokumenterade, s k tysta eller erfarenhetsbaserade kunskap som finns på fältet.

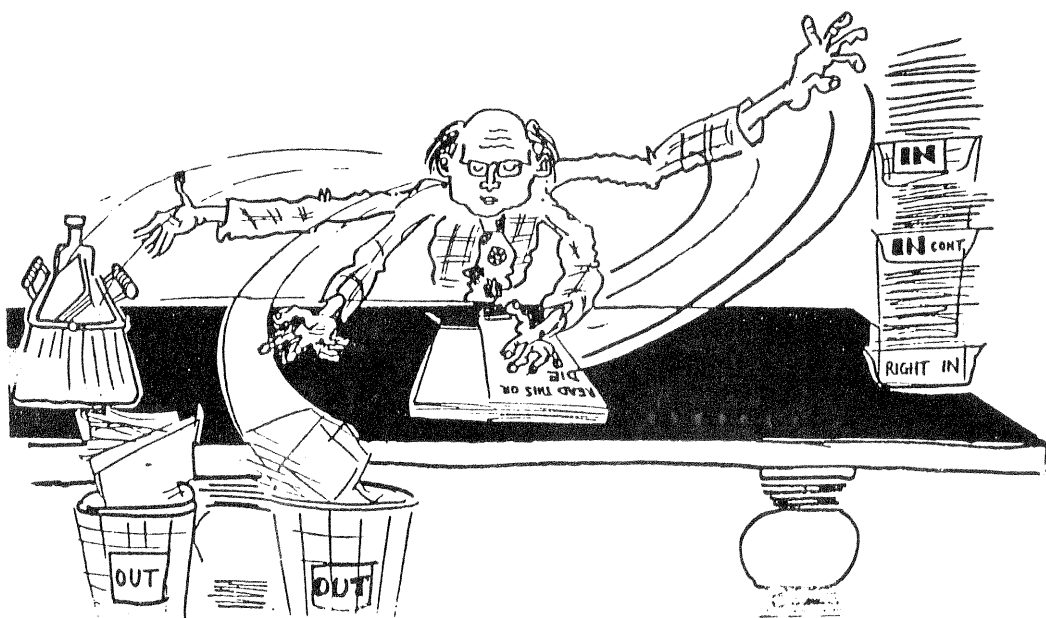
Mängden information och tidspressen i verksamheten gör det nödvändigt att söka spridningsformer som hushållar med användarens tid. I en omfattande engelsk undersökning av administratörer på socialförvaltningar och motsvarande fann man att tidspressen i arbetet var så stor att om man inte inom tre minuter funnit något särskilt intressant i en rapport eller ett PM, var det sannolikt att den aldrig blev läst (2). Det finns inget skäl att anta att man i Sverige skulle ha särskilt mycket mer tid över för att konsumera information. Vare sig vi tänker på ett framtida samhälle med mångdubblat informationsutbud eller dagens verklighet är det uppenbart att de informationssystem som byggs upp bör inriktas på kvalitet och precision - inte på att öka flödet av information i sig. Ett sätt att göra detta är att förbättra tillgången till informationssystem och informationsresurser. Detta ger dessutom möjligheter till lokal och individuell anpassning, flexibilitet och medinflytande.

### **Informationsvanor och behov av omvärldsbevakning**

Sett från praktikerns perspektiv utgör forskningsinformation endast ett av många olika slag av information som kan behövas i verksamheten. Förutom den löpande operativa informationen som behövs i det dagliga arbetet kan erfarenheter från andra liknande enheter, från utvecklingsprojekt eller forskning då och då vara aktuellt för att lösa en specifik uppgift. Men det finns ofta också ett behov av att ta del av nyheter och forskningsresultat som en

del av den egna fortbildningen eller kompetensutvecklingen. Som ett led i en analys av informationsbehov och förutsättningar för att använda databaser eller andra hjälpmedel skall vi i detta avsnitt sammanfatta några erfarenheter från studier av informationsvanor i olika sammanhang (3).

#### THE THREE MINUTE RULE ...



Figur 4:1 Tre-minuters-regeln (2)

Det finns en rad undersökningar som visar på generella drag i hur informationskällor utnyttjas för olika informationsbehov. Forskare, tekniker, småföretagare och administratörer inom socialförvaltningar är exempel på grupper vars informationsvanor studerats för att få kunskaper om hur olika informationsvägar och -tjänster fungerar. Från sådana undersökningar kan ett flertal tips och allmänna råd hämtas.

Inget informationssystem är heltäckande. Även i specialiserade forskningsmiljöer utnyttjas en mängd olika informationskällor på ett informellt, spontant och delvis individuellt sätt. Tidskrifter hör genomgående till de viktigare källorna men betydligt oftare förekommande är det informella samtalet kolleger emellan. Ju närmare produktionen eller praktiken man kommer desto större andel av informationen får man via informella, muntliga kontakter. Härutöver utnyttjas i regel en stor mängd olika kanaler som var och en står för en liten del av det totala informationsintaget.

I den ovan nämnda engelska undersökningen av informationsvanor inom socialtjänsten fann man att de muntliga kontakterna face to face eller i möten svarade för nära hälften av alla kommunikationshändelser (tab 1). Tre fjärdedelar av de undersökta uppgav att de använder mer än 60% av arbetstiden till muntliga kontakter (4).

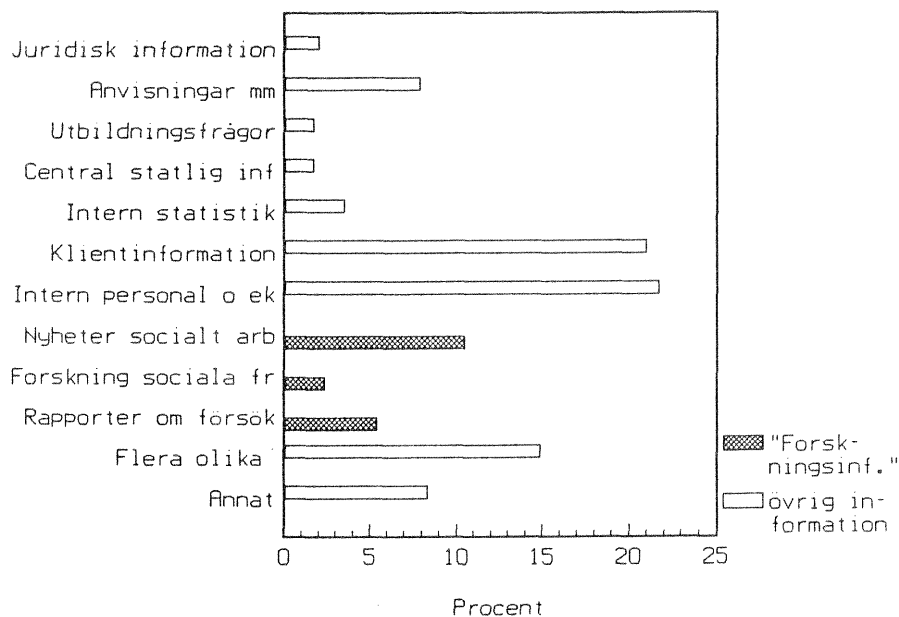
**Tabell 1**      **Fördelning av informationsaktiviteter på media**

Källa: Wilson&Streatfield (1980)

Media	Procent
Muntlig kontakt face-to-face	45.5
Telefon	14.9
Skrivning	6.0
Läsning	15.2
Kombinationer:	
-muntlig plus telefon	0.1
-skrivning och läsning	6.4
-skrivning el läsning med tel el muntl kontakt	10.8
-andra kombinationer	1.2
Informationshändelser (5839 st)	100.0

En annan aspekt på informationsvanorna är i vad mån man utnyttjar intern information eller utifrån kommande (extern) information. Medan forskning och utvecklingsarbete i hög grad innebär att man utnyttjar externa informationskällor t ex i form av facklitteratur, används i operativ verksamhet och administration väsentligen intern information, interna register, PM etc. Så är

också fallet inom den sociala sektorn. Av alla observerade informationshändelser innefattade ca 40% skriftlig eller tryckt information. Facklitteratur ingick i 3 procent av alla händelser. En stor del av den skriftliga informationen rörde procedurer och regler, intern statistik, klientrapporter etc. En närmare granskning visar dock att rapporter om forskning och utvecklingsarbete samt nyheter i socialt arbete tillsammans uppgick till närmare 20 procent av alla observationer som rörde skriftlig information (exkl brev och dylikt). Det finns uppenbarligen ett påtagligt intresse av att följa utvecklingen inom det egna arbetsområdet och att ta del av andras erfarenheter och idéer i det sociala arbetet (Fig 4:2).



**Fig 4:2** Användning av olika slags skriftlig information (2)

Av figur 2 ovan framgår att informationen om nyheter, forskningsresultat etc är en mindre del av det samlade intaget av skriftlig information. Det är rimligt att antaga att förhållandet är likartat inom barnomsorgsområdet. På sikt bör man därför se till andra informationslag än forskning och utvecklingsrapporter och söka

helhetslösningar på informationshanteringen. I den mån väsentlig rutinbetonad information finns tillgänglig på liknande sätt som forskningsinformationen ökar tillgängligheten och forskningsinformationen framstår än mer som en naturlig del i arbetet.

### **Implikationer för design av informationssystem**

Det har i flera tidigare undersökningar visat sig att det varit svårare än väntat att nå ut med hjälpmedel för informationssökning. Dels kan hjälpmedlen ha brister som gör dem svåra eller tidskrävande att utnyttja, dels kan de vara begränsade innehållsligt genom att inte vara tillräckligt anpassade till de behov och problem som användargruppen har. Sådana problem var t ex tydliga när det gäller databasutbudet inom vetenskap och teknik. När man också ville nå tekniker, småföretagare och andra grupper visade sig databasernas innehåll vara alltför vetenskapligt och föga anpassat till praktikers behov. Idag är situationen annorlunda och den stora expansionen av databaser inom ekonomi, teknik mm har förändrat förutsättningarna för en bredare användning.

När man ser till arbetssituationen på fältet är det uppenbart att den tid som kan avsättas för information om nyheter, forskningsresultat och dylikt är mycket begränsad. När då nya media som uppringbara databaser används enbart för sådan information blir inlärningsstillfällena så få att en rutinmässig användning tar lång tid att uppnå. Därför är det en fördel om man kan också få andra typer av information som efterfrågas mer frekvent via samma informationssystem.

Anpassningen till brukarnas arbetssituation är också beroende av en rad andra kriterier. En väsentlig faktor är naturligtvis språket i de dokument som ingår i systemet. Forskningsrapporter är ofta skrivna för andra forskare, eller blandade målgrupper. Det innebär att forskningsresultaten inte beskrivs med tillräcklig tonvikt på tolkning i praktiska termer, konsekvenser och tillämpningar. Ett problem i många informationssystem är, att sökmöjligheterna inte kan hantera kvalitetsfrågor. I många fall är informationssystemen så omfattande att en stor mängd "brus" blir ofrånkomligt. Det är dock inte omöjligt att klassificera forskningsrapporter med

avseende på hur de uppnår vissa krav på t ex begriplighet. Forskningsrapporten bör också innehålla resultat som har nyhetsvärde för målgrupperna och det bör vara eller göras klart hur resultaten bidrar till forskningen *eller* kan tillämpas praktiskt! (5).

Ett av de vanligare resultaten av användarstudier är att informationssystemens tillgänglighet är avgörande för i vad mån de utnyttjas. Omvänt kan man säga att *om* det krävs extraordinära ansträngningar och *om* utbytet är osäkert, är sannolikheten för användning låg. Mot bakgrund av brukarnas situation bör informationssystemet vara mycket lättåtkomligt, anpassningsbart, ha flera alternativa åtkomstvägar och ge information som utan krävande bearbetning kan omsättas i tillämpningar. En komplikation här är möjligen att forskning inom barnomsorgsområdet, liksom inom det sociala området som helhet bara till en del kan leverera korta fakta och lösningar. En stor del av forskningens effekter är indirekta genom att ge ett språk eller ett system för förståelse (6). Detta kräver tid för intellektuell bearbetning och diskussion. Edmund Dahlström framhåller i sin bok Samhällsvetenskap och praktik att "Någon form av deltagande i praktiken från forskarnas sida..i många fall ..(är).. en förutsättning..". "Hur forskarna deltar i praktiken beror ... inte endast av de "krav" eller "möjligheter" som kunskapsutvecklande processer, t ex sektorsforskning innebär, utan beror också på de föreställningar, attityder, förväntningar etc som forskarna har när det gäller kunskapens användning."(7) Vi bör alltså undersöka förutsättningarna för samverkan inom barnomsorgsområdet i båda dessa avseenden.

### **Erfarenheter från utvärderingar av informationssystem**

För närvarande finns en mängd allmänt tillgängliga databaser med forskningsinformation, statistikuppgifter etc. Hur olika databaser fungerat har undersökts i utvärderingsstudier både i Sverige och utomlands. Med tanke på möjligheterna att erbjuda en ny databas på barnomsorgsområdet behandlas i detta avsnitt några erfarenheter som vunnits i tidigare försök att introducera litteraturdatabaser.

Man kan beskriva samspelet mellan informationssystem och användare som en process med olika steg eller faser: introduktion

av systemet, frågeformulering, interaktiv dialog med formulering av sökkommandon i datasystemet, själva sökprocessen i datasystemet och slutligen användarens värdering och utnyttjande av erhållen information.

Det första problemet är att introducera informationssystemet för en grupp tänkbara användare. Hur denna grupp definieras och vilka kunskaper som finns om denna grupps informationsbehov och -beteende är betydelsefullt. Ofta innebär ett datorbaserat informationssystem att man försöker introducera en innovation för målgruppen, vilket i sin tur ställer stora krav på hur man informerar om informationstjänsten och systemets sätt att fungera. Från tidigare försök finns flera exempel på att man tagit alltför lättvindigt på denna uppgift. Resultatet har ofta blivit att systemets möjligheter överbetonats, att det hela framställts som en trollerilåda som ger kloka svar även på mindre kloka frågor. Så är normalt inte fallet. Det är därför av vikt att också klargöra vad man inte får i systemet och vilka begränsningar som finns. Att åstadkomma rimliga förväntningar på systemet kräver informationsmaterial och utbildningsinsatser.

I själva frågeformuleringsfasen är kriteriet i första hand frågans klarhet samt graden av överensstämmelse mellan databasens innehåll och sökt information. Båda dessa faktorer är i sin tur beroende av kunskaper om ämnet och databasen.

I vissa fall följs frågeformuleringen av en direkt dialog mellan användare och datorsystem. I andra fall finns en mellanhand dit man vänder sig med frågor. Fortfarande är detta den vanligaste formen av informationssökning, även om antalet slutanvändare som själva söker i databaser tenderar att öka. För en databas på barnomsorgsområdet kan man överväga om och i så fall hur ett nätverk av mellanhänder skall byggas ut.

Hur sedan en frågeställning kan omsättas i kommandon som datasystemet förstår beror bl a på mjukvarans utformning. De stora internationella databasvärdarna använder likartade sökspråk, men det förekommer också ett antal varianter som skiljer sig väsentligt från dessa. Variationerna i vilka delar av en informationspost som kan sökas är också stora. Den moderna tekniken med databaser samlade på CD-ROM-skivor så, att man helt enkelt kan köpa hela

databasen för lokal användning, har på senare tid blivit vanligt. Sökprogrammen har samtidigt förenklats väsentligt i denna form.

Användarens värdering av datorbaserade litteratursökningar är ofta att en stor del av erhållna litteraturreferenser är av visst intresse, men att bara en mycket liten del faktiskt kommer till användning. Ett exempel från en provomgång med en litteraturdatabas för samhällsvetare illustrerar den stegvisa urvalsprocess som förekommer (8). I just detta exempel erhöles i genomsnitt ett 80-tal litteraturhänvisningar. Av dessa bedömdes i genomsnitt 18 som relevanta, vilket i sin tur ledde till att en tredjedel av de relevanta anskaffades och ca 2.5 slutligen utnyttjades direkt i arbetet. En av erfarenheterna från detta försök är att betydelsen av snabb service med originaldokument betonades. Detta exempel avser en målgrupp av forskare och lärare i högskolan. När det gäller praktiker måste sannolikt betydligt större krav ställas på snabbhet och selektivitet.

### **Utbildning och organisationsutveckling**

När man talar om informationssystem går tankarna ofta till någon form av datasystem eller databank. I det här aktuella projektet finns också detta med, men jag skulle här vilja att läsaren bortser från detta ett tag. Om vi i stället ser till hur sökning av extern information sker i praktiken är det lätt att konstatera att detta är något som sällan organiserats, som betraktas som en individuell fråga och som kanske inte är föremål för detaljerad styrning eller bestämda belöningar. Enligt min mening är det väsentligt hur man ser på informationssökning och omvärldsbevakning i en organisation över huvud taget; om det bedöms som tillräckligt viktigt för att motivera medvetna och systematiska aktiviteter. Vi kan kalla detta för informationsmedvetenhet. För att stimulera till förbättrad kommunikation och omvärldsbevakning bör utbildning och andra utvecklingsaktiviteter i samband med att informationservice och informationssystem introduceras ge ett bredare perspektiv på informationsfrågorna och stimulera informationsmedvetenheten.

## **Varför information?**

Om man betänker den mängd av resurser i form av arbetstid som ägnas åt att söka efter fakta, råd och synpunkter eller konferenser och kurser för utbildning och omvärldsorientering inser man att redan rutiner eller informationssystem som marginellt gör detta lättare eller snabbare att åstadkomma skulle betyda stora vinster i effektivitet eller kvalitet. Undersökningar av tidsanvändningen bland olika yrkesgrupper visar entydigt att informations- och kommunikationsaktiviteter upptar en dominerande del av arbetstiden.

I kontorsarbete ägnas ofta mellan 50-80 procent av tiden åt kommunikationsaktiviteter. Av detta utgör i socialt arbete endast en mindre del direkt forskningsinformation, rapporter om erfarenheter, nyheter etc. Möjligheterna att spara tid eller underlätta sökandet är därför mindre intressant som motiv för en satsning på forskningsinformation. Rationalisering är bara ett av flera möjliga motiv. Information som resurs kan betraktas ur åtminstone tre olika perspektiv, som vart och ett bör beaktas vid en tillämpning.

### *Informationssystem som rationalisering*

Rationaliseringsargumentet är ett sätt att formulera möjligheten att underlätta vissa arbetsmoment. Det handlar då om att göra åtminstone samma sak med mindre ansträngning eller kanske på kortare tid.

### *Information för bättre kvalitet*

I den mån informationssystemet ger ett väsentligt bättre utbyte än i utgångsläget ökar möjligheterna att förbättra kvalitén i verksamheten. Detta är kanske det mest intressanta motivet för att - som här - diskutera informationsstöd för att stärka sambandet mellan forskning och praktik.

### *Information som resurs för kulturella och demokratiska värden*

Möjligheterna till allmän och fri informationstillgång är ett värde som går utöver de ovan nämnda. Det handlar här om förutsättningar för demokrati och inflytande, allmän kunskapspridning och utbildning. När det gäller utbildning kan informationsstöd ses som en kompletterande eller ibland t o m som en alternativ

utbildningsform, där kunskapsinhämtandet sker decentraliserat - när det behövs eller passar individen. Det är emellertid också tanken att förbättrade kontakter mellan forskning och praktik skall medverka till mer relevanta forskningsprojekt och därmed på sikt ge större utbyte av forskningssatsningarna på området.

Motiven för att satsa på förbättrad informationstillgång är således flera. När det gäller motiven för att använda forskningsresultat i praktiken förekommer emellertid en rad andra motiv och användningssammanhang. Förutom "positiva" och instrumentella former för användning kan forskningsresultat användas i taktiska/politiska syften, stimulera till omvärdering eller kanske användas för att förgylla verksamheten.

I en svensk undersökning om användning av FoU-resultat i socialt arbete konstateras att den vanligaste funktionen forskningen haft för politiker och chefer var den konceptualiserande, dvs att forskningen fungerat genom att ge nya begrepp eller ett visst synsätt stöd. Vanligt var också att använda forskningsresultat som stöd i politiska eller andra konflikter (9).

Forskningens funktioner kan emellertid variera väsentligt beroende på dess inriktning och på vilka användare som avses. Många forsknings- och utvecklingsprojekt berör praktiska och konkreta frågor som kan ge förslag till lokala åtgärder och stimulera till aktiviteter. Endast en del av forskningen torde röra frågor av principiell natur som är föremål för politisk diskussion eller konflikter. I detta sammanhang framstår det som viktigt att tillgången till forskningsresultat inte är förbehållet en liten krets av personer som där kan plocka ut endast sådan forskning som stöder den egna uppfattningen. Förbättrade kontakter mellan forskare och praktiker och bättre informationssystem bör kunna minska sådana risker.

I detta avsnitt framhålls en rad motiv för informationsinsatser. När det gäller att konstruera informationssystem för forskningsinformation framkommer flera kriterier som kan läggas till grund för detta. Kanske är det viktigaste insikten om att forskningsinformation både för sändare och mottagare kommer utanpå de grundläggande, traditionella arbetsuppgifterna. Därför måste det bli *lätt* att ge, söka och ta till sig sådan information om

det skall fungera inom nuvarande organisatoriska och personella ramar.

## **Notförteckning**

1. Rogers E M, *Communication Technology. The New Media in Society.* The Free Press 1986
2. Wilson T D, Streatfield, D R, *You can observe a lot... A study of information use in local authority social services departments.* University of Sheffield, School of Librarianship and Information Science. Occ publication sires no 12, 1980
3. För en översikt av forskning om informationsvanor se: Höglund, L, Persson O, *Information och kunskap.* Inum 1985
4. Wilson .a.a.
5. Mårtensson B, Nilstun T, *Praktisk vetenskapsteori, Bygghälsningsrådets vetenskapliga nämnd, BVN skriftserie 1987:5, ss 49-67*
6. Weiss C, *Using Social Research in Public Policy Making.* Lexington 1977
7. Dahlström E, *Samhällsvetenskap och praktik.* Publica 1980.
8. Persson O, Höglund L, *Evaluation of a computer-based current awareness service for Swedish social scientists.* Research Reports from the Dep of Sociology, no 29, Umeå 1975
9. Sunesson S m fl *Användning av sektorsforskningens resultat. En inledande jämförelse mellan sektorer.* PM för FRN 31.3.1985