

# Teleseminarium

högsta expertis till lägsta kostnad

Författare: Rolf Dalin

Rapport nr 2005:4

ISBN 91-975561-4





# Innehåll

<b>Sammanfattning</b>	<b>5</b>
<b>Bakgrunden</b>	<b>7</b>
	8
<b>Syfte</b>	<b>8</b>
<b>Teori</b>	<b>8</b>
Synkron kommunikation	8
Asynkron kommunikation	8
Flexibilitet	8
<b>Metod</b>	<b>9</b>
<b>Resultat</b>	<b>9</b>
Frågorna	10
Några av de specifika frågorna med svar	12
Några röster om ansatsen med frågor från praktikerna och teleseminariet	13
<b>Slutsatser</b>	<b>14</b>
<b>Diskussion</b>	<b>15</b>
Rekommendationer för teleseminarier	15



# Sammanfattning

I den här rapporten beskrivs ett sätt att anordna seminarier med tillgång till främsta expertis inom något område. I det fall som beskrivs här var det fråga om expertis inom socialt arbete relevant för socialtjänstens individ- och familjeomsorg, IFO. Ledningsgrupperna för IFO i Kramfors och Örnsköldsvik formulerade praktikrelaterade frågor till forskare vid Socialstyrelsens metodutvecklingsenhet IMS, som ca. två veckor senare svarade på frågorna vid ett 90 minuters seminarium. Detta arrangerades av FoU-enheten vid Kommunförbundet Västernorrland genom vi ordnade en telefonkonferens i ett nätverk med fem noder. Tre av noderna var i Kramfors, Örnsköldsvik och Sundsvall, där sammanlagt 17 personer satt i grupper, och två var i Stockholm respektive Uppsala där de två engagerade forskarna satt i sina respektive arbetsrum.

Någon dag innan seminariet fick alla deltagare sammanfattningar på forskarnas svar på eller kommentarer till frågorna, för att kunna ha till hands under deras redovisning. Hela arrangemanget fungerade mycket bra enligt alla inblandade, både när det gäller metoden att låta praktikerna formulera frågorna som definierade innehållet för seminariet, och användandet av telefonkonferens-teknik för teleseminariet. Metoden med gruppvis uppkoppling per telefon för seminarium var ny för de flesta som deltog.



# Teleseminarium

Den här rapporten har kommit till för att ge spridning till en mötesform som lämpar sig bra när man vill få tillgång till extern expertkompetens för kompetens- och verksamhetsutveckling. Det rapporterar en specifik användning av teleseminarieformatet, där forskare i metoder i socialt arbete kopplas till praktiker som behöver tillgång till forskarnas kunskaper. Praktikerna samlas i grupper, i detta fall i tre kommuner i Västernorrland, ihopkopplade med vanlig telefonkonferensteknik med en telefon per grupp. Forskarna kopplas in i detta möte från sina ordinarie arbetsrum som i detta fall låg i Uppsala respektive Stockholm. Ett skrivet underlag till seminariet ska finnas till hands i förväg så att alla deltagare har tillgång till detta för att underlätta kommunikationen.

## Bakgrunden

FoU-enheten vid Kommunförbundet Västernorrland fungerar på uppdrag av socialtjänsterna i sju kommuner, vilket är alla kommuner i länet. Aktiviteterna kan vara FoU-cirklar, utbildning, utvärderingar etc. Strategin präglas av ett praktikrelaterat forskningsperspektiv, vilket till exempel betyder att frågeställningarna ska komma från praktiken i socialtjänsten. FoU-enheten använder regelbundet olika tekniska hjälpmedel inom IKT (informations- och kommunikationsteknologi) som webbaserade projektplatser och telefonkonferenser m.m., för att stödja samverkan mellan de sju kommunerna och för att överbygga avstånd utan alltför mycket resande.

Under början av 2005 tog IFO-ledningen i Kramfors kontakt med FoU-enheten och lade fram ett förslag till FoU-cirkel om kunskapssökande inom verksamheten. Det gällde sådana frågor som vilka metoder som var utvärderade nationellt eller internationellt, och hur man hittar kunskap om detta. FoU-enheten tog kontakt med Karin Tengvall som är chef för Institutet för metoder i socialt arbete (IMS) vid Socialstyrelsen. Där arbetar forskare med metastudier, dvs. forskningsöversikter, i metodfrågor. Förslaget från vår sida var att vi skulle utnyttja några forskares kompetenser genom att de fick ge presentationer om metodfrågor vid ett seminarium. Formerna för detta var mer eller mindre nya i två bemärkelser. För det första skulle inte forskarna ha fritt fram att presentera sina ”senaste rön”, utan innehållet i seminariet skulle definieras av de frågor som ställdes av praktikerna i IFO i några av våra kommuner. För det andra skulle forskarna kunna sitta vid sina ordinarie arbetsplatser eller vid valfri telefon och leverera presentationerna. De skulle med andra ord kunna använda arbetstid till att bearbeta frågorna och förbereda svar i stället för att vara på resande fot.

Chefen för IMS var mycket positiv till förslaget till konstruktion av seminarier och hänvisade till den administrativa chefen som skulle fördela de arbetsuppgifter som följde med detta bland de tillgängliga forskarna. Man kan säga generellt att det är nödvändigt att sträva efter en s.k. "vinna-vinna" situation när man söker nya former för samverkan. Konstruktionen i vårt fall måste då vara till vinst för IFO-ledningsgrupperna, IMS som institution, de individuella forskarna på IMS och för FoU-enheten. Vi ska återkomma till detta vid analys av erfarenheterna.

## **Syfte**

Syftet är att beskriva teleseminarieformatet och dess användbarhet. Genom att studera ett fall av användning görs också en analys av några avgörande faktorer som ligger bakom att den ena seminarieformen eller den andra är lämplig.

## **Teori**

När det gäller distansöverbyggande teknik och metoder för kommunikation vid samarbete och samverkan, finns det några begrepp som är vägledande.

### **Synkron kommunikation**

Kommunikation med samtidighet (synkron kommunikation) kan vara vanliga telefonsamtal eller -konferenser, tjatt på nätet, videokonferenser eller möten i rummet.

### **Asynkron kommunikation**

Kommunikation utan samtidighet (asynkron) kan vara andra typer av skriftliga meddelanden än tjatt, allt från lappar som man sätter med en magnet på kylskåpet till välformulerade dokument/artiklar. Dit hör e-post och diskussionsforum, men också talade meddelanden i telefonsvararen och mobiltelefonernas sms är exempel på asynkron kommunikation.

### **Flexibilitet**

I samband med distansutbildning talar man gärna om flexibilitet. I t.ex. Mittuniversitetets strategi för sådan verksamhet är formulerat kring begreppet flexibelt lärande. Det mest centrala i detta sammanhang är frihet i tid och plats att studera. Vi ska i den här rapporten också undersöka om teleseminarier kan erbjuda deltagarna flexibilitet som har önskvärda effekter som t.ex. att de ger hög tillgänglighet till aktiviteten för målgruppen inom socialtjänsten och så att expertmedverkan underlättas.



## Metod

Vi har använt teleseminarium i ett mindre FoU-projekt som gick ut på att praktiker ställer frågor till forskare om metoder i socialt arbete, i detta fall särskilt relevant inom IFO. Seminarieformen användes vid redovisningen av forskarnas svar på de frågor som ställts. Formatet och erfarenheterna beskrivs och analyseras i denna rapport. Frågorna till IMS, sammanfattande svar från forskarna och exempel från seminariet som delvis spelades in på band, redovisas i analysen. Även den reflektion och diskussion som följde omedelbart efter seminariet bandades och analyseras i denna studie.

## Resultat

Arbetet i FoU-projektet resulterade först i frågor från IFO-ledningsgrupperna till IMS vid Socialstyrelsen. Efter att vi kommit överens kommitsättet att arbeta hade s arbetade IFO-ledningarna i Kramfors och Örnsköldsvik var för sig med att formulera de frågor om verksamma, utvärderade metoder inom relevanta områden för IFO. En del frågor var helt specifika medan andra var lite mer generella eller övergripande. Båda typerna av frågor var formulerade direkt ur det kunskapsbehov som dessa IFO-grupper prioriterade första halvåret 2005. Följande frågor blev resultatet av denna del av projektet:

### **Övergripande frågor**

Goda exempel när det gäller vård i den egna kommunen både för barn/ungdomar och deras föräldrar samt vuxna missbrukare.

Finns framgångsrika metoder för utredningar av barn där föräldrarna har omsorgssvikt? Helst metoder gällande mindre barn.

Finns det goda exempel, verkningsfulla metoder för att arbeta ut människor i långvarigt försörjningsstödsberoende till egen försörjning?

Ger erbjudandet om "service" istället för beviljade biståndsinsatser;

- bättre resultat?
- högre nyttjandegrad?

### **Specifika frågor**

Akupunktur

- finns det forskning som visar att den är verksam vid missbruk, även vid andra problem?

Miljöterapeutisk terapi

- hur definieras den vetenskapligt?
- finns det könsskillnader?

#### Funktionell familjeterapi

- Hur effektiv är den ur brukarens perspektiv?

#### MST och ART

- hur effektiva är de ur brukarens perspektiv?
- är de utvärderade i Sverige?

#### BBIC

- finns engelsk forskning översatt till svenska? Lätt tillgänglig?

#### MTFC

- tillämpas den i Sverige?
- har den utvärderats?

#### Korttidsbehandlingar för unga med alkohol- och narkotikamissbruk, psykisk ohälsa (2, 4, 6 mån)

- vilka HVB-hem har sådan behandling?

#### Öppenvårdsprogram för unga med missbruk och/eller psykisk ohälsa

- finns verkningsfulla sådana program?

#### Vilka standardiserade strukturerade metoder finns för bedömning av vårdbehov för unga med psykisk ohälsa?

#### Vilka vårdbehov kan man få bedömda?

#### Martimeo för barn och unga

- finns svensk utvärdering?
- vad säger den?

#### Kognitiv beteendeterapi

- finns utvärdering?
- i vilka sammanhang används den?
- är den verkningsfull för personer med begåvningshandikapp?

#### Bildterapi

- för vilka används den?
- passar den någon speciell grupp?
- finns utvärdering?

#### Medlevarskap

- praktiseras det fortfarande?

Ovanstående frågor skickades till IMS den 29 april med önskemål om redovisning av svar den 12 maj via telefonseminarium. Ulla Jergeby och Sten Anttila vid IMS var de forskare som skulle komma att vara Socialstyrelsens experter vid seminariet. Enligt överenskommelsen skulle IMS få praktikernas frågor två veckor innan seminariet och vi skulle få någon typ av åhörarkopior av en sammanfattning av vad de tänkte säga, två dagar innan. Stoptiderna hölls från båda sidor, så de första grundläggande förutsättningarna fanns för bra resultat.

För de medverkande experterna var förutsättningarna enkla, de kunde sitta på valfri plats där de hade tillgång till telefon, och koppla upp sig på mötet. Skillnaden mot vanligt telefonsamtal var förstås att det var flera personer som deltog i samtalet, dvs. seminariet. Att dessa satt på tre orter i var sin grupp spelade mindre roll ur experternas perspektiv. Alla kunde höra och alla kunde bryta in i samtalet när som helst. En av experterna var ovan vid telefonmöten, och förberedde sig därför dels genom att få instruktioner från FoU-enheten om tillvägagångssättet, dels genom att koppla upp sig på en av de telemöten som användes i FoU-cirkelarbetet, för att pröva tekniken för uppkoppling en gång innan seminariet.

I alla tre lokaler (och orter) där grupper av åhörare satt, fanns det några som var erfarna vid telefonmöten, och kände till rutinen för uppringning. Alla hade också fått tillgång till ett skriftligt underlag för presentationerna. När flera personer sitter i samma rum runt en telefon, behöver telefonen vara av speciell typ för att ge bra kvalitet på ljudöverföringen. Ljudet måste kunna förmedlas i båda riktningarna samtidigt, vilket enkla kontorstelefoner inte kan. En av telefonerna som användes i detta seminarium var av vanlig standardmodell och på den orten blev kommunikationen inte av fullgod kvalitet.

Den uppkopplingsteknik som användes var Telia telemöte, som Kommunförbundet Västernorrland använder reguljärt med samma uppringningsnummer och -kod varje gång, vilket underlättar för deltagare att bli rutinerade användare av tekniken.

Under teleseminariet hade deltagarna som nämnts tillgång till en skriftlig sammanfattning av presentationerna, i form av korta versioner av de svar på frågorna som forskarna levererade. Denna sammanfattning underlättade kommunikationen på samma sätt som liknande åhörarkopior kan vara till hjälp för deltagare vid seminarier i rummet. Sammanfattningen redovisas nedan för några av frågorna så att läsaren kan skaffa sig en uppfattning om processen. Forskarna besvarade en stor del av frågorna som praktikerna överlämnat. En del svar var ganska omfattande, en del kortfattade. Seminariet som var planerat att ta 1,5 timmar klarades av på den avsedda tiden och behandlade åtminstone på något sätt alla frågor som ställts, även de som inte var besvarade skriftligt i sammanfattningen. Forskarnas sammanfattning av svaren så som de fanns till hands under seminariet är kursiverade i den nedanstående sammanställningen, där som sagt några frågor valts som exempel.

### ***Några av frågorna på lite mer övergripande nivå med svar***

Finns framgångsrika metoder för utredningar av barn där föräldrarna har omsorgssvikt? Helst metoder gällande mindre barn.

*BBIC har testats i sju kommuner och kommer att finnas tillgängligt åtminstone från årsskiftet, kanske tidigare. Systemet ger inte särskilt bra information om de vuxnas föräldraförhållanden.*

*HOME (Home environment inventory) kommer att testas i samma kommuner. En strukturerad intervju med föräldrar och barn i hemmet.*

*PAM (Parent assessment manual) testas i ett par kommuner. Utredning av föräldraförmågan hos vuxna med intellektuellt handikapp.*

Finns det goda exempel, verkningsfulla metoder för att arbeta ut människor i långvarigt försörjningsstödsberoende till egen försörjning?

*Forskning är på gång.*

*Dels en kartläggning av vilka metoder som används, eller snarare vilka delar insatser består av.*

*I Växjö är ett stort projekt på gång för att följa unga långvariga socialbidragstagare och som får insatser från socialtjänsten.*

*Det finns sannolikt flera exempel från praktiken på insatser som gett goda resultat, men dessvärre har vi inte någon kartläggning av sådana.*

[ ... ]

### **Några av de specifika frågorna med svar**

Akupunktur

- finns det forskning som visar att den är verksam vid missbruk, även vid andra problem?

*Det är en intressant och tankeväckande ansats, men vi har ingen kunskap om den metoden används.*

Miljöterapeutisk terapi

- hur definieras den vetenskapligt?  
- finns det könsskillnader?

*Det finns en definition som Mars Fridell har givit i sin bok om institutionsvård:*

*"En organisatorisk form som innebär att man använder institutionens – eller systemets – sammantagna påverkansmöjligheter för påverkan av klienterna. Inom denna organisatoriska ram används olika behandlingsmetoder och tekniker baserade på olika teorier, individuellt eller i grupp.*

*Organisationens sätt att fungera i sin helhet är alltid överordnat de delkomponenter som olika behandlingsmetoder och tekniker utgör."*

Kognitiv beteendeterapi

- finns utvärdering?  
- i vilka sammanhang används den?  
- är den verkningsfull för personer med begåvningshandikapp?

*Kognitiv beteendeterapi – samlingsnamn av olika metoder som går ut på att försöka få ungdomar/vuxna att förstå sina egna handlingar och motiv och att*

*utveckla strategier för att bemästra och kontrollera sitt beteende på en rad olika sätt.*

*Olika metoder med den inriktningen har visat goda resultat, men det handlar om en kombination av olika insatser.*

Bildterapi

- för vilka används den?
- passar den någon speciell grupp?
- finns utvärdering?

*Känner ej till detta.*

[ ... ]

### **Några röster om ansatsen med frågor från praktikerna och om teleseminariet**

Vid en genomlysning av de bandade delarna av seminariet, framgår det mycket tydligt att de kortfattade svaren fördjupas betydligt, både på forskarnas initiativ, Ulla Jergeby och Sten Anttila från IMS, och pga. mycket initierade följdfrågor hos övriga deltagare. Fördjupningen gällde både sakinnehållet i studierna och metoderna för att ange effekter av den ena eller andra typen av behandling och problematiken med dessa metoder.

När det gäller hur kommunikationen fungerade kan man tydligt lägga märke till att Ulla och Sten efter mer separata inledningar, lätt faller varandra i talet på det positiva sättet att de utan vidare kompletterar varandras synpunkter. Det är påfallande hur lite man lägger märke till att de sitter på olika orter.

På fråga om hur processen med frågeställningar från praktikerna fungerade svarar Ulla Jergeby: ”Det är inte första gången men att det är mycket värdefullt. Det är bara synd att man inte kan svara på allting. Det var speciellt kul med frågor om insatser och metoder. Nu börjar man vilja ha mer likartade metoder, det är roligt.”

Sten håller med om att det är bra att få frågor på det här sättet. Och fortsätter: ”Vi kommer att vidarebefordra frågor till våra kolleger också, och det kanske går att komma tillbaka till en del av dem. Vi vill ge information som efterfrågas, så det krävs att vi får frågor.

Både Ulla och Sten hade gärna sett att frågorna kommit lite längre i förväg, så att de hade kunnat presentera något mer strukturerat dokument, t.ex. av typ Power Point, för åhörarna.

När det gällde teleseminarieformen gällde frågan om den mänskliga kommunikationen fungerade på ett godtagbart sätt, som ersättning för ett möte i rummet. Sten berättade att han var van vid mötesformen och att den inte skapade några problem. Den fungerade tillräckligt bra för att ge förutsättningar för ett bra

seminarium. Ulla som var ovan vid tekniken tyckte också att den fungerade tillräckligt bra. Deltagarna i Kramfors hade en synpunkt att bildkonferens var ännu något bättre och önskvärt. De hade visst problem med ljudkvalitén. Det visade sig bero på att de inte hade en speciell konferenstelefon, utan använde en kontorstelefon av standardmodell. Skillnaden i ljudkvalitet mellan dessa två typer av telefoner går inte att överskatta, och i detta fall beskrev deltagarna i Kramfors problemet som att de behövde ägna all energi åt att just uppfatta vad som sades, och det var en betydande nackdel för deras del.

## Slutsatser

Vårt försök med teleseminarium utföll till stor belåtenhet för både tillkallade experter och övriga deltagare. Viktigt är att konferenstelefonerna som används har bra kvalitet när flera personer är samlade i ett rum; enkla kontorstelefoner klarar inte kraven fullt ut med att ge bra ljudkvalitet och skicka ljudet i båda riktningarna samtidigt. Experterna ställdes inte på några svåra prov som hade att göra med mötesformen eller tekniken. Deltagarna tappade sin munhäfta ungefär lika fort som vid vilket seminarium som helst. I det här fallet kan det också ha berott på att deltagarna kände sig bekanta med innehållet i seminariet.

Användningen av teleseminarium för att åstadkomma ett kunskapsutbyte var också ett lyckat försök. Genom en process där praktikerna kunde formulera frågor till forskarna, och dessa under ett antal dagar kunde förbereda föredragningar av svar kring dessa frågor, fick praktikerna definiera innehållet och forskarna fick en erfarenhet av hur praktikerna formulerade sitt kunskapsbehov.

Det vi kallar för teleseminarier handlar dels om teknik och organisation av flexibla konferenser på distans med telefonteknik, dels om tillgängliggörande av expertkunskap inom specifika områden av intresse i en organisation, t.ex. socialtjänsten. Anledningarna till att vi valt telefon- i stället för bildkonferens som teknisk lösning är att vi prioriterat enkelhet både för organisationen och för den expert som ska medverka som föredragshållare etc. Organisationens behöver kunna hitta enkla robusta rutiner för att utnyttja telemöten, och då spelar det roll att tekniken (telefon) är välbekant och lokaler där man kan samlas för sådana möten är nära till hands. Bildkonferenstekniken är fortfarande föränderlig, kräver kamera på alla mötets noder och innebär oftast att man får boka studio externt. För en medverkande expert är enkelheten av avgörande betydelse, eftersom denne inte säkert är van vid att arbeta med videokonferens eller har tillgång till det i sin egen organisation. En önskvärd lösning i detta perspektiv är där vederbörande kan sitta i sitt ordinarie kontorsrum och använda sin ordinarie kontorstelefon är maximalt flexibel och ställer minimala teknikkraV på denne. Det ligger ju i sakens natur att den externa som medverkar i teleseminariet inte kan vara inskolad i organisationens rutiner, varför lösningen måste ställa minimala krav på teknik- och systemlösning för denna nod.

Besparingsmöjligheterna med anordnande av teleseminarier i stället för möten i rummet är större ju längre bort experten befinner sig, och större ju mer decentraliserad organisationen är. Huvudprincipen bör vara att deltagare samlas i grupper på ett fåtal orter, men möjligheten finns att enstaka deltagare också kan delta med god behållning från enstaka telefoner. Detta innebär en mycket hög grad av flexibilitet och ger låg kostnad för kompetensutveckling som innehåller seminarieaktiviteter.

## Diskussion

### Rekommendationer för teleseminarier

Vi rekommenderar för teleseminarier att

- grupper av deltagare samlas i ett eller flera rum
- att deltagarna (åhörarna) i seminariet får åhörarkopior av någon skriven sammanfattning av seminariet i förväg
- att man använder en tjänst av typ Telias telemöte för uppkopplingen, vilket innebär att man från varje nod kan ringa till mötet själv
- att seminariet inte leds och inleds av experten utan av en person inom organisationen som är van vid formatet
- att man använder bra konferenstelefoner i dessa rum, även om dessa kostar några tusenlappar per st. i inköp
- att man i organisationen skapar rutiner som innefattar vilken lokal som är utrustad med konferenstelefon av hög kvalitet
- att man håller isär begreppen tele(fon)möte, telefonkonferens, teleseminarium, bildkonferens etc. för att kunna identifiera tillämpningar som har olika förutsättningar
- att man definierar tillämpningar i termer av aktiviteter och inte i termer av teknik

- att man när man inför distansöverbyggande teknik, börjar med specifika tillämpningar i områden där det fungerar bra<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Se t.ex. "New strategies for meeting electronically":  
[http://www.perey.com/section\\_contents.html](http://www.perey.com/section_contents.html)





# Teleseminarium

—högsta expertis till lägsta kostnad

Teleseminarium är namnet vi satt på en distansöverbyggande seminarieform. Med det menar vi att grupper av seminariedeltagare är uppkopplade till ett ”telemöte” där experter/forskare kan delta per telefon från sitt vardagliga arbetsrum. Genom att organisera seminarier på detta sätt kan man få en hög tillgänglighet på expertis vid seminarierna samtidigt som man spara stora resurser i termer av restid och övriga resekostnader. Organiserandet av teleseminarier kräver relativt lite resurser i termer av tekniska investeringar och är enkla för deltagare att ta till sig utan nämnvärda utbildningsinsatser.

Rolf Dalin är statistiker och lärare på Mithögskolan med särskilt intresse inom vetenskaplig metod även utanför det kvantitativa området. I FoU-enheten fungerar han som forskare och forskningshandledare med en speciell orientering mot utvärdering.

FoU Västernorrland finansieras av kommunernas socialtjänster i Västernorrland, med Kommunförbundet Västernorrland som huvudman. Enhetens uppdrag är att fånga upp idéer och stödja forsknings-, utvecklings- och uppföljningsprocesser inom socialtjänsten och att göra dessa tillgängliga för socialtjänstens personal.