

STOCKHOLMS UNIVERSITET  
Institutionen för svenska och flerspråkighet  
Mona Blåsjö

**Projektnamn:** Beslutsprocesser med digitala redskap i det moderna arbetslivet

Beviljade medel från Områdesnämnden för humanvetenskap för planering och ansökan till forskningsfinansiär senast våren 2018.

### **Deltagare**

Huvudsökande: Docent Mona Blåsjö, Institutionen för svenska och flerspråkighet

Medsökande: Universitetslektor Ola Knutsson, Institutionen för data- och systemvetenskap

### **Kortfattad beskrivning av planerat forskningsprojekt**

Det finns en mängd studier om beslutsfattande och beslutsprocesser, men mest inom samhällsvetenskaperna. Språkvetare har analytiska möjligheter att fånga dels hur beslutsprocesser hänger ihop med språkbruk (i texter och samtal) och kommunikation, dels hur aktörer språkligt formar sina handlingar, kunskaper och erfarenheter. Data-systemvetenskap inkluderar studier i människa-dator-interaktion som bidrar med empiriska analysmetoder av konkret användning av interaktiva redskap, och även kan bidra med design av nya digitala redskap, om det skulle kunna rymmas i projektet, eller bli en uppföljning.

Vi planerar att samverka med 1–2 myndigheter om deras beslutsprocesser. Det kan handla om implementering av nya statliga riktlinjer eller beslut om ärenden som rör enskilda medborgare.

En viktig aspekt som skiljer detta forskningsprojekt från många andra är *metoder* att på plats studera exakt hur de digitala redskapen används på en arbetsplats. Med etnografiska metoder som observation och skuggning, samt bredare metoder som tangentbordsloggning, ögon-rörelsekamera, tänka-högt-metodik och Contextual Inquiry kan vi klarlägga processerna hos handläggaren vid datorn. Även möten där beslut tas kan studeras med metoder från interaktionsforskning. Texter före och efter mötena är digitala i en eller flera aspekter och analyseras med språkvetenskapliga metoder. Dessa analyser på mikronivå kompletteras med analyser av makrofenomen som övergripande arbetsprocesser och mesonivå som handläggarstöd och lokala riktlinjer.

### **Målsättning och förväntade resultat med forskningsprojektet**

Det avsedda syftet med forskningsprojektet är att bidra med ny kunskap om hur viktiga beslutsprocesser inom och mellan myndigheter har påverkats av användningen av digitala redskap och att utveckla tvärvetenskapliga metoder för studier av liknande fenomen mer generellt.

Ett viktigt bidrag skulle vara empirisk kunskap om hur beslutsprocesser ser ut i det moderna samhället som präglas av stor rörlighet. Människor med olika språk, olika kulturell bakgrund och olika stor vana vid digitala medier ska interagera med svenska myndigheter – och arbetar på svenska myndigheter. Den unga generationen är van vid snabb kommunikation via digitala och sociala medier, vilket ställer nya krav på myndigheter. Myndigheterna ska också implementera beslut från andra myndigheter, vilket kan leda till komplexa processer där flera digitala medier används. Anställda på myndigheter behöver följa med i utvecklingen av nya digitala redskap, och

STOCKHOLMS UNIVERSITET  
Institutionen för svenska och flerspråkighet  
Mona Blåsjö

läsa och skriva på delvis nya sätt via dem. Denna deras *digitala litteracitet* är därför viktig för processerna.

Forskningsprojektet skulle vilja bidra med nya perspektiv och eventuellt utvecklade digitala medier för att underlätta demokratiska och rättssäkra processer, för både medborgares och myndigheters skull. I forskningen om digital litteracitet finns en stor obalans i och med att den huvudsakliga forskningen handlar om barn och unga; här kan projektet komma med nya kunskaper om vuxnas digitala litteracitet. Vi vill också bidra till arbets- och samhällsliv med generella slutsatser om vilken sorts strategier och arbetssätt som verkar ge mest effektiva processer.

### **Hur projektet utvecklar DHV inom Stockholms universitet**

Forskningsprojektet kan genom sin tvärvetenskapliga design belysa processerna och redskapen utifrån olika perspektiv, och därmed visa styrkan i området DHV. Förutom de empiriska resultaten planerar vi att bidra till en diskussion på en metanivå om humanvetenskapens möjlighet att komma fram till ny kunskap just genom samarbete mellan olika discipliner samt att visa humanvetenskapens styrka i att bidra till samhälls- och verksamhetsutveckling. Eftersom rättssäkra processer är önskvärda i ett samhällsperspektiv, har vi försökt få med forskare från Juridicum i projektet, och kommer att arbeta vidare på det.