



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Automatiserad robot eller digital socialarbetare?

**En kvalitativ studie om socialsekreterares uppfattningar kring
digitaliseringen av ekonomiskt bistånd**

Anton Hansson & Elliot Holmqvist

Kandidatuppsats (SOPA 63)

Aktuell termin (VT 2019)

Handledare: Yvonne Johansson

Abstract

Authors: Anton Hansson & Elliot Holmqvist

Title: Automated robot or digital social worker: A qualitative study on social service workers opinions regarding the digitization of financial aid dealings [Translated title]

Supervisor: Yvonne Johansson

Assessor: Teres Hjärpe

The aim of this study was to explore how social service workers discuss digitization and its impact on their role as professionals. This was done to obtain a deeper understanding of the challenges and opportunities that a digitization might entail. We have taken a qualitative approach to our study by interviewing eight social service workers, in two organizationally different social service offices. We have used Andrew Abbott's and Thomas Brante's theories on professions as well as Svensson, Johnsson & Laanemets theories on discretion to analyze our empirical findings. The results showed that the social service workers role as professionals could be jeopardized when exposed to a digitization of the social service offices. The social service workers expressed concern that an automation of the financial aid dealings might impair their professional roles by fragmenting the holistic view of the client's situation, which is essential for their work. At the same time, they hope that a digitization might help streamline their financial aid dealings, and open up time as well as expand the limits of their discretion for a larger focus on client meetings. Another hope was that the digitization would put less focus on the screening process of the client's financial aid applications. These hopes and worries differ depending on the definition that the individual social worker have on the meaning of digitization. The social worker might see digitization as a means of streamlining the process for the clients, but also as a means to free up time for the social workers themselves.

Keywords: *Social service workers, digitization, digitalization, professional role, social work, automation, social control, social assistance case-workers, client meetings, digital communication, financial aid.*

Förord

Till de åtta socialsekreterare som har ställt upp på våra intervjuer vill vi rikta ett stort tack. Vi vill också uppvisa vår tacksamhet till vår handledare, Yvonne Johansson, som redan från dag ett visade stor förståelse för vår vision. Slutligen vill vi även tacka universitetslektor Lupita Svensson för tips på relevanta studier samt hennes skrivna kunskapsöversikt om digitalisering, som blev startskottet för vår studie.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Problemformulering	1
1.2 Syfte	3
1.3 Frågeställningar	3
1.4 Begreppsdefinitioner	3
2. Kunskapsläget	4
2.1 Digitalisering inom välfärdssektorn	4
2.1.1 Digitaliseringens två vågor	4
2.1.2 Internationell forskning	4
2.2 Digitalisering inom socialtjänsten	5
2.2.1 Digitaliserad kommunikation	6
2.2.2 Digitaliseringens tre riskområden vid en implementering	6
2.2.3 Första digitaliseringsvågens påverkan på socialtjänsten	7
2.2.4 Trelleborgsmodellen	7
2.3 Senaste nytt inom digitaliseringens forskningsområde	7
2.3.1 Arbetsuppgifter och yrkesroll	8
2.3.2 Positionering inom forskningsfältet	9
3. Teori	10
3.1 Professionsteori	10
3.2 Handlingsutrymme	13
4. Metod	14
4.1 Metodologiska övervägningar	14
4.1.1 Övervägningar kring studiens ansats	14
4.1.2 Övervägningar kring litteratur och teori	15
4.1.3 Övervägningar kring intervjuer	16
4.2 Urval	16
4.3 Metodens tillförlitlighet	17
4.4 Analysmetod	18
4.5 Forskningsetiska överväganden	19
4.6 Arbetsfördelning	20
5. Resultat och Analys	20
5.1 Vem ska digitaliseringen gynna?	21
5.1.1 Digitalisering med klienten i fokus	21
5.1.2 Digitalisering med administration i fokus	24
5.1.3 Digitaliseringens fokus: klient och administration?	25
5.2 En hotad yrkesroll	26
5.2.1 Den organisatoriska variationen	26
5.2.2 Yrkesrollens professionella status	28

5.3 Digitaliseringens gränsområden	32
5.3.1 Automatisering och bedömning	32
5.3.2 Gränsen för digitaliseringen går vid det mänskliga mötet	33
5.4 Digitalisering, tillit och kontroll	37
5.4.1 Mot ökad tillit	37
6. Sammanfattande diskussion & avslutande ord	41
6.1 Sammanfattning	41
6.2 Avslutande diskussion	43
Referenslista	45
Bilagor	47
Bilaga 1: Informationsblad	48
Bilaga 2: Samtyckesblankett	50
Bilaga 3: Intervjuguide	52

1. Inledning

1.1 Problemformulering

Spenderar du en vecka inne på en socialtjänst lär du, enligt vår erfarenhet, få höra ordet digitalisering ett flertal gånger. En av vår tids för tillfället stora slagord. Digitalisering är ständigt pågående, inte bara inom socialtjänsten utan även i samhället som stort. Vi har gått ifrån en vardag med papper och brev till en vardag som alltmer uppfylls av datorer, mobiltelefoner och teknologi. Så är även fallet i våra arbetsliv. Samtidigt är det svårt att förutspå hur den digitala utvecklingen kommer att påverka våra arbetssätt. En studie som SKL (2016) beställt av TNS Sifo gällande hur medborgare ser på digitaliseringen visar på följande resultat; en majoritet anser att det är viktigt att kommuner samt landsting lägger prioritet på att utöka och förbättra den digitala servicen. Majoriteten av medborgarna anser också att det till stor del är viktigt för dem att ha möjligheten att kunna kommunicera via digitala medel. Vid frågan om kommuner och landsting lever upp till förväntningarna på sin digitala service så är respondenterna tveksamma till om de gör det eller inte. Detta tolkas som att förväntningarna i sig inte är särskilt höga (SKL 2016).

Manyika et al (2017) menar att 49 procent av alla arbetsuppgifter i samhället skulle kunna automatiseras. Denna procentandel beräknas dock vara mindre inom det sociala arbetets egen sektor på grund av den människobehandlande aspekten av arbetet (Manyika et al 2017). Det är denna människobehandlande aspekt som till stor del definierar det sociala arbetet.

Svensson & Larsson (2017) uppger att åsikter som framkommer i samtal med brukare kring digital kommunikation är att kommunikationen i sådana fall skulle komma att ske på brukarnas egna villkor, vilket de tidigare saknat. Samtidigt menar Svensson & Larsson (2017) att brukarna är medvetna om kraven på integritet och konfidentialitet som försvårar möjligheten till en enkel, digital kommunikation.

Scaramuzzino (2019) fann att en för socialsekreterarna potentiell fara är att digitaliseringen kan komma att eliminera den grundläggande, mänskliga aspekten av socialt arbete. En automatiserad process kan leda till att besluten blir mer godtyckliga och att helhetssynen går förlorad (ibid.). Den intressanta frågan blir vilken påverkan digitaliseringen får för de yrkesroller vars kompetens ligger i interaktionen mellan människor.

Vidare fann Scaramuzzino (2019) att rädslor för ett missbruk av de nya digitala resurserna samt en misstro till ett program eller en robots möjlighet att ta in och begrunda alla faktorer, ligger till grund för mycket av motståndet till digitaliseringen. En annan del av motståndet, som riktas mer mot automatisering, bygger på en avsaknad av tillit till brukarna från socialsekreterarnas sida (Svensson & Larsson 2017). Detta då dagens ekonomiska bistånd till stor del innebär att socialsekreterarna utövar en kontroll gentemot sina klienter. En automatiserad process skulle öppna upp vägar för mer effektiviserade handläggningar som istället bygger på en relation av tillit.

Forskning kring digitalisering ökar och allt fler får upp ögonen för dess innebörd och dess betydelse för det moderna samhället. Som Scaramuzzino (2019) skriver så är digitalisering inget nytt forskningsområde utan påbörjades redan på 70-talet. Det fortsatte att utvecklas med 1990- och speciellt 2000-talets explosiva framgångar inom teknologi och internetutveckling. Digitaliseringen har nu kommit oss så pass nära att det blivit mer intressant än någonsin att diskutera och forska om. Med påtryckningar från såväl socialförvaltningen som svenska staten och SKL att digitalisera välfärdssektorn så har många kommuner startat utredningar och insatser för att ta reda på hur de bäst genomför en digitalisering (ibid.). Ett exempel på en sådan insats är Trelleborgsmodellen som var den första kommunen i Sverige som införde en fullt automatiserad handlägningsprocess inom ekonomiskt bistånd. Svensson och Larsson (2017) beskriver i *Digitalisering och socialt arbete* hur det befintliga kunskapsläget ser ut och redogör för den begränsade forskning inom socialt arbete som finns både utan- och innanför Sverige. Då digitaliseringen kan komma att medföra stora förändringar för klienter, socialsekreterare, socialtjänsten och blivande socialarbetare, för att nämna ett par, anser vi att det är viktigt att hjälpa till att utöka kunskaperna kring ämnet.

Vi har därför valt att i denna studie undersöka vilka uppfattningar och åsikter socialsekreterare har kring digitaliseringens påverkan på arbetet med det ekonomiska biståndet. Detta anser vi vara relevant för det sociala arbetet på grund av den kommande digitaliseringen som staten vill genomföra med Sveriges välfärdssektorer och hur detta kan komma att påverka socialsekreterares professionella yrkesroll (Regeringskansliet 2019). Att således beskriva och analysera vilka förhoppningar och farhågor socialsekreterare ser med den kommande digitaliseringen hjälper till att skapa givande diskussioner. För att nyansera dessa diskussioner kommer vi att titta på två olika kommuner där skillnader och likheter i

socialsekreterarnas åsikter kommer att belysas. Kommunerna kommer att benämnas som kommun "X" och kommun "Y" löpande i studien. Att jämföra socialsekreterarnas åsikter i de två kommunerna är av särskilt intresse då de organisatoriska strukturerna skiljer sig åt vilket kan komma att påverkas på olika sätt av digitaliseringen. Dessa diskussioner kring förhoppningar och farhågor hjälper till att lyfta vad som anses vara viktigt att ta vara på eller förändra.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att undersöka hur socialsekreterare, aktiva på två olika enheter för ekonomiskt bistånd, resonerar kring digitalisering samt digitaliseringens påverkan på socialsekreterarnas framtida yrkesroll. Detta för att få en ökad förståelse för vilka utmaningar och möjligheter som de anser tillkommer med en digitalisering.

1.3 Frågeställningar

- Hur definierar socialsekreterarna digitaliseringens innebörd?
- Hur tror socialsekreterarna att deras yrkesroll kan komma att påverkas av en ökande digitaliserad socialtjänst?
- Vad uppfattar socialsekreterarna vara digitaliseringens möjligheter och utmaningar?
- Hur skiljer sig socialsekreterarnas uppfattningar om digitalisering mellan de två organisatoriskt skilda kommunerna?

1.4 Begreppsdefinitioner

Digitalisering är det mest centrala begreppet i denna studie och betyder att ta analog information och tjänster och att göra dem tillgängliga i elektronisk form (Cöster & Westelius 2016). Ett exempel på en digitalisering är hur ansökningsprocessen av studielån har gått ifrån pappersansökningar till att nu vara en digital process som man kan sköta i sitt eget hem.

Begreppet digitalisering överlappar på olika sätt med många andra begrepp som till exempel *automatisering, fragmentering och standardisering*. I denna studie är det framförallt begreppet automatisering som återkommer både i tidigare forskning och i intervjupersonernas svar. När studiens respondenter talar om en digitalisering så talar de ofta i hög grad samtidigt om en automatisering. Även om digitalisering och automatisering inte kan likställas identiskt

får de i det sammanhang vi studerar liknande innebörd. Automatisering beskrivs som utformandet av en process vilket till följd gör att processen går av sig själv (Nationalencyklopedin 2019). Automatisering syftar i denna uppsats huvudsakligen på att överföra arbetsuppgifter till en dator som utför uppgifterna istället.

2. Kunskapsläget

2.1 Digitalisering inom välfärdssektorn

Inom forskningen kring en digitalisering av välfärdssektorn väljer vi att lyfta delar från två olika forskningsområden. För det första digitaliseringens två vågor, sedan hur den internationella forskningen ser ut.

2.1.1 Digitaliseringens två vågor

Svensson & Larsson (2017) menar att digitaliseringens framfart kan delas upp i två vågor. Den första vågen kom på 80-talet och gav upphov till den digitala databasen. I praktiken ledde detta för socialt arbete till mer kontroll från chefernas sida, samt mer fokus på rapportering och dokumentation. Den andra vågen uppstod på 1990-talet, då internetbaserade strukturer liksom sociala medier och mail växte fram i samhället, och då även inom diverse arbetessektorer. Denna typ av utveckling kunde även ske bottom-up och var således inte alltid skapad av organisationen, utan kunde lika väl ske på egen hand av de anställda (Svensson & Larsson 2017).

2.1.2 Internationell forskning

Amanda Taylor (2017) har skrivit en artikel om digitaliseringens påverkan på socialt arbete i England och hur de kunskapsluckor som finns kring digitaliseringen orsakar problem. Hon beskriver det som att socialt arbete i grunden måste ta hänsyn till den digitala utveckling som sker för att kunna behålla sin professionalitet (Taylor 2017). Hon menar att det finns en risk att samhällets tillit till professionen kan skadas om socialarbetare använder digitala verktyg på fel sätt. Till exempel att sekretessbelagda uppgifter riskeras att offentliggöras genom en okunskap kring digitala system. Taylor (2017) lyfter att det sociala arbetet bör pausa och tänka igenom lösningar för dessa kunskapsluckor innan det sociala arbetet sätter igång med en större digitalisering.

Ina Wagner (1993) skriver i sin artikel om hur introduktionen av informationsteknologi påverkar sjuksköterskor, som generellt sätt har en professionalitet som bygger på den mänskliga relationen med patienten. Detta går att likna med socialarbetare som också bygger stora delar av sin professionella status på relationen mellan socialarbetare och klient. Wagner (1993) menar att datoriseringen av sjuksköterskans profession orsakar ett fokusskifte från den medmänskliga och personliga relationen till att istället fokusera på en mer kall, beräknad och logiskt styrd hjälp. Wagner (1993) kommer i sin slutsats fram till att problemen med att införa nya datorsystem i sjuksköterskornas arbete ofta ligger i att systemen i grund och botten är till för att ledningen ska få större kontroll över arbetarna (ibid.). Dokumentationssystem blir ofta bara ytligt utformade till att faktiskt hjälpa arbetare i deras arbete. Istället är den grundläggande uppgiften för sådana dokumentationssystem att hålla koll på utgifter och effektivitet (ibid.).

Wagners (1993) artikel är trots sin ålder högst relevant för dagens situation kring digitaliseringen av socialt arbete och många paralleller kan dras mellan de två professionerna sjuksköterskor och socialarbetare i artikeln. En intressant aspekt av Wagners artikel är att den visar på ett skifte i begreppsanvändning som över åren har förändrats. Digitalisering är ett relativt nytt sådant begrepp som tidigare beskrevs genom begrepp som till exempel computerization och information systems.

2.2 Digitalisering inom socialtjänsten

Kunskapsläget gällande digitalisering inom socialtjänsten är en avsmalning och därför mer begränsat än det större fältet "digitalisering inom välfärdssektorn". Digitalisering inom socialtjänsten är dock ett relativt nytt forskningsområde, vilket leder till att den forskning som finns på ämnet är nutida och relevant. Det som är viktigt för en socialsekreterare har historiskt sett varit den sociala kompetensen, men idag ställs ett högre krav på att socialsekreterare även besitter en digital kompetens i sin yrkesroll, för att kunna arbeta effektivt (Lagergren, Toftner & Eriksson 2011). Socialtjänsten, i form av en professionell organisation, bör således ha förståelse för digitaliserings krav. Nya sätt att vara produktiv på, att ha förståelse för, och att hålla ett kritiskt förhållningssätt tillkommer med digitaliseringen och är en del av de stora utmaningar som organisationer möter (ibid.).

2.2.1 Digitaliserad kommunikation

Enlig Svensson & Larsson (2017) har ett fåtal studier tittat på sociala mediers roll hos socialtjänsten med särskild inriktning på e-post. Det studierna tog upp var att sociala webben, alltså kommunikation mellan såväl människor som robotar, kan fungera som ett bra verktyg för klienter. Organisationen blev mer tillgänglig för brukaren och att fokus på brukaren ökade. (ibid.). Vidare tar de även upp att risken med en dåligt implementerad digitalisering av socialtjänsten är uppdelad på två nivåer (ibid.). Den första nivån innefattar att socialsekreterarna varken får tillräcklig mycket, eller tillräckligt bra, träning inom de nya digitala systemen. Detta skapar en tröghet och motstridighet bland de som ska använda systemen vilket sedan förhindrar att de används effektivt (ibid.) Den andra nivån är att ett mer digitalt förhållningssätt kan orsaka att avståndet mellan socialsekreterare och klient ökar och på så sätt försvåras relationsskapandet som är en av de viktigaste delarna av det sociala arbetet (ibid). Liknande slutsatser går att finna i Lauri (2016) doktorsavhandling om hur styrningen av det svenska välfärdssystemet förändras och hur detta påverkar socialt arbete. Lauri (2016) beskriver att ett av studiens huvudresultat visar på ett ökande avstånd mellan socialsekreterare och klient på grund av dessa organisatoriska förändringar. Detta resultat styrker Svensson & Larssons (2017) resonemang kring en större distans mellan socialarbetare och klient på grund av ett ökat digitalt förhållningssätt. Det digitala förhållningssättet medför krav på dokumentation, rationellt tänkande, och rigida evidensbaserade metoder gör att den mänsklighet som relationsskapande inom socialt arbete kräver förminskas och bortprioriteras (Lauri 2016).

2.2.2 Digitaliseringens tre riskområden vid en implementering

En studie som utfördes av Svensson & Larsson (2018) gällande specifikt Helsingborgs socialtjänst, lyfter tre olika riskområden vid implementeringen av en digitalisering. De såg att digitaliseringen hade en svag implementering i arbetsprocessen. Till exempel användes sällan digitala källor av socialsekreterarna på ett effektivt sätt. Vidare fann de bland socialsekreterarna en konservativ bild gällande digitala system. Istället för att ändra ett system, så var praxis att socialsekreteraren istället skulle vänja sig. Slutligen så uppmärksammades digitaliseringen som en del av en större samhällsförändring, som såväl skulle förändra organisationen som innebära en social utmaning för organisationen i sig (Svensson & Larsson 2018).

2.2.3 Första digitaliseringsvågens påverkan på socialtjänsten

Det som togs upp gällande den första digitaliseringsvågen, ett fokus på administration och dokumentation, har även påverkat socialtjänsten. Martinell Barfoeds (2019) studie om socialarbetares digitala arbeten visar till exempel att socialarbetare är omotiverade när det kommer till olika typer av statistikinsamling som de är skyldiga att utföra. Att fylla i digitala blanketter och standardiserade formuleringar i rullmenyer för att uppfylla diverse lokala eller nationella mål, visade sig vara en negativ aspekt som tog för mycket tid av ett redan tidspressat arbete (Martinell Barfoed 2019).

2.2.4 Trelleborgsmodellen

Svensson & Larsson (2017) lyfter Trelleborg som en socialtjänst som har kommit långt med digitaliseringen. Redan 2015 har Trelleborgs kommun med sin *Trelleborgsmodell* digitaliserat såväl ansökningsprocessen som handläggningen inom ekonomiskt bistånd. I nuläget kan denna modell ses som såväl en förebild som ett avskräckande exempel för resterande socialtjänster. Trelleborgsmodellen innebar att stora framsteg gjordes inom digitalisering på kort tid, men på bekostnad av att socialsekreterarens yrkesroll skalades bort. Yrkesrollens avskalning tillsammans med avsaknaden av tillit till brukarna är det som huvudsakligen skapar kritiken mot en mer automatiserad handlägningsprocess (Svensson & Larsson 2017). Trelleborgsmodellen lägger mindre vikt vid att kontrollera brukarnas ansökningsunderlag, för att förespråka en större tillit mellan socialsekreterare och klient. Kritikerna menar att detta innebär en ökad möjlighet till ett utnyttjande av systemet från klienternas sida. Trelleborg har löst detta genom att gå ifrån total redovisning av brukarens underlag, till systematiska stickprov, tänkta att förhindra bidragsfusk (Svensson & Larsson 2017).

2.3 Senaste nytt inom digitaliseringens forskningsområde

Så sent som i mars 2019 när denna studie blev påtänkt kom det ut en rapport skriven av Gabriella Scaramuzzino som visade sig täcka många av de frågor vi ursprungligen ville undersöka. Scaramuzzinos (2019) rapport var byggd på en enkätundersökning där en rad påståenden om digitaliseringen av socialt arbete blev besvarade av ett 500-tal socialsekreterare runt om i landet. Scaramuzzino (2019) tar upp möjligheten att svara i form av fri text i hennes enkät, något som gav möjlighet till längre och mer uttömmande svar. En del av dessa svaren var relevanta för studien, men Scaramuzzino ifrågasatte giltigheten av

dessa svar då de representerar en väldigt liten del av ursprungsurvalet. Hon fick 57 fritextsvar varav endast sex handlade om ställningstagande gentemot automatisering och digitalisering (Scaramuzzino 2019). Detta är av intresse då det visar på att det fanns en stor mängd respondenter som ville uttrycka sig mer fritt kring digitalisering men att det inte fanns utrymme för detta i Scaramuzzinos enkät. Att få fram de nyanser som inte fick utrymme i enkät formatet var en viktig skillnad mellan vår studie och Scaramuzzinos rapport.

2.3.1 Arbetsuppgifter och yrkesroll

Scaramuzzino (2019) beskriver hur digitalisering och automatisering har stora effekter på arbetsuppgifter. Digitaliseringen ökar hastigheten på arbeten och således förväntas personal att utföra arbetsuppgifter snabbare och mer effektivt än förut (ibid.). Den ökande administrationen och kontrollen, som automatiseringen av handläggningen medför, har lett till att många socialarbetare uppfattar digitaliseringen som ett uttryck för mer jobb snarare än mindre (ibid.). Scaramuzzino (2019) tar även upp två positiva argument för automatisering och digitalisering; förbättrad arbetsmiljö och att det lösgör mer tid till värdefulla arbetsuppgifter. Att digitaliseringen kan uppfattas både som mer jobb och samtidigt som ett sätt att frigöra tid, handlar om att de möjligheter till effektiviseringar som digitalisering är menade att medföra, faktiskt inte uppnås utan i själva verket skapar krångliga och svårhanterade system (Scaramuzzino 2019).

I rapporten beskrivs även hur ungefär 40 procent av socialsekreterarna ställde sig positiva till automatiseringen och digitaliseringens möjlighet att frigöra tid till andra, mer klientnära, arbetsuppgifter (Scaramuzzino 2019). Motsvarande var det ungefär 50 procent av socialarbetare som trodde att den insparade tiden istället skulle innebära personalnedskärningar då arbetet blir mer effektiviserat. Alltså tror de inte att den insparade tiden kommer att återinvesteras i organisationen för att ge socialsekreterarna mer tid till klientnära arbete (ibid.).

Något som genomgående tas upp i rapporten är rädslor kring automatiseringens påverkan på socialsekreterarens yrkesroll (Scaramuzzino 2019). Automatisering är något som setts som en självklar lösning till tunga, slitsamma och monotona arbeten som t.ex. fabriker och industriella yrkesområden. Teknologins möjligheter utvecklas dock i en allt snabbare takt och det är inte längre otänkbart att det i större grad kommer att kraftigt påverka

människobehandlande yrken, som socialt arbete. En naturlig reaktion av denna utveckling är att socialarbetarens yrkesroll och arbetsmöjligheter hotas att ersättas av digitala processer (ibid.). Detta skapar en återhållsamhet och skepticism mot en alltför kraftig automatisering och digitalisering bland socialsekreterarna, vilket tydligt kan ses i rapportens enkätsvar. Martinell Barfoed (2014) redovisar för liknande åsikter i sin artikel om standardiserade bedömningsinstrument där hon lägger fram att denna standardisering begränsar socialarbetarens förmåga att använda sin breda kompetens i klientmöten. En standardisering och automatisering ligger nära varandra som begrepp och kan därför jämföras för att få ytterligare perspektiv. En farhåga var även som tidigare berörts att den nya teknologins möjligheter kommer att missbrukas av chefer och ledningar för att spara in på budgetar och ekonomiska medel (ibid.). Dock påpekar Scaramuzzino (2019) att tjänster sällan byts ut helt och hållet mot en robot eller ett program utan att det istället blir allt vanligare att ett samarbete mellan robotar och de yrkesverksamma växer fram för att lösa uppgifter. Ytterligare påpekar hon att de arbeten som kräver högutbildad arbetskraft kommer ta längre tid, om alls, innan de börjar automatiseras och således kommer arbetskraft som är högutbildad att i större grad efterfrågas (ibid.).

2.3.2 Positionering inom forskningsfältet

Av denna forskning går det att utläsa att det finns många möjligheter med digitaliseringen. Samtidigt har socialsekreterare en misstro till en digitalisering. Till exempel åsikten att organisationer kan komma att använda automatisering och effektivitetshöjande digitaliseringsprocesser till att spara pengar genom att skala av socialsekreterarens arbete.

För att positionera oss inom forskningsfältet tog vi hjälp av de frågorna som Scaramuzzino, i hennes enkätstudie (2019), tar upp mot slutet som mycket viktiga att fortsätta diskutera:

Vilka arbetsuppgifter kan automatiseras, och vilka arbetsuppgifter kan en robot eller ett datorprogram inte göra? Vad är det sociala arbetets kärna? Vad kan omförhandlas? Vilka nya kompetenser kommer socialarbetare att behöva för att hjälpa människor på bästa sätt i denna digitala tidsålder (se t.ex. Goldingay & Boddy, 2016)? /.../ Men, det är alltid viktigt att ha med sig frågan om utifrån vems eller vilkas perspektiv dessa förändringar bör ske. Vad är målet med automatisering? Vad är målet med socialt arbete? (Scaramuzzino 2019, s.36).

Det är med avstamp i dessa frågor som vi har valt att fokusera vår studie på socialsekreterarnas egna bild av digitalisering i koppling till deras yrkesroll, och hur de två kan påverka varandra i framtiden. Det är alltså inte fallet att vi använder samma frågor, utan att vi istället har låtit oss inspireras av dem. I sin helhet så är vår studie av induktiv natur. Vi vill i vår studie fånga upp och analysera liknande perspektiv som Scarramuzzino fick genom sina fritxtextsvar, men som hon inte kunde ta med i sin rapport. Då svaren där inte kunde kvantifieras enligt den kvantitativa studiens reliabilitetskrav (ibid.). Vidare skiljer sig denna studie från Scarramuzzinos (2019) då den utgår från kvalitativa intervjuer, istället för enkäter

3. Teori

Teorin vi valde att använda oss av är *professionsteori* med en fördjupning kring begreppet *handlingsutrymme*. Med professionsteori så avser vi att tolka socialsekreterarnas bild av sin yrkesroll, i relation till en mer digitaliserad socialtjänst. Fördjupningen kring handlingsutrymme kommer att användas för att bättre förstå hur socialsekreterarna beskriver hur digitaliseringens möjligheter och utmaningar kan påverka dem.

3.1 Professionsteori

Frågan vad en profession faktiskt är, ter sig svårt att svara på då vi finner flertalet olika definitioner. Inom forskningsfältet "profession" finns det en rad olika men likvärdiga definitioner av begreppet. För att uppfylla vårt syfte så har vi valt att utgå ifrån en mer grundläggande definition. Freidson (1986) använder sig av en definition som bygger på två delar; högre utbildning i någon mån, och att vara anställd inom ett specifikt yrke. Hellberg (1991) menar istället att den professionella är den som har monopol på att besitta nödvändig kunskap inom ett visst område. I relation till socialt arbete kan helt enkelt en utbildad socionom ses som en professionell socialarbetare. Detta då denna har en högskoleutbildning, är anställd som socionom, samt ses inneha monopolet gällande nödvändig kunskap inom det sociala arbetet. Brante (2009) menar att den traditionella bilden av professioner inte inrymmer socionomen, vilket istället gör denne till en semiprofession. Semiprofessioner är nyare professioner som inte anses vara sanna professioner. De saknar samma höga nivå av självbestämmanderätt som erhålls av de klassiska och väletablerade professionerna. Ett annat kännetecken är att den semiprofessionellas utbildning tenderar att vara tvärvetenskaplig,

vilket bidrar till att minska måttet av specialisering (ibid.). Ett exempel på en klassisk profession är läkare. Läkare har monopol på att diagnostisera sina patienters hälsotillstånd, men för socionomer ligger den professionella styrkan istället i samtal. Dilemmat är att samtal inte är en sysselsättning för enbart socionomer, utan det delas även av andra professioner som till exempel psykologer.

I *The System of Professions: An Essay on the Division of Expert Labor* för Abbott (1988) fram sin teori om hur professioner fungerar som ett eget system. Det Abbott (1988) menar är att professionella aktörer agerar som kugghjul tillsammans med andra aktörer vid närliggande professioner. Därtill pågår en kamp om vilka områden, eller vilken jurisdiktion, som dessa aktörer tillåts vara en del av. Abbotts (1988) begrepp *Claim of Jurisdiction* används i denna studie som ett analysverktyg. Claim of Jurisdiction eller, anspråk på jurisdiktion, bygger på tanken att en profession får sin professionella status genom att ta anspråk på jurisdiktioner, alltså det område där den professionella verkar. Professionskampen handlar om en strävan mot ökad status i samhället samt vem som tillåts inneha den kulturella och sociala kontrollen över en jurisdiktion (Castro 1992). En jurisdiktion kan delas av flera professioner på samma gång. Till exempel där den ena professionen är dominerande över den andra, där arbetet delas mellan samtliga aktörer, eller där flera professioner arbetar självständigt inom samma område. Den kan dock också vara en absolut jurisdiktion, en så kallad *full jurisdiction*, där en profession tillåts hålla ensam makt över jurisdiktionen (Castro 1992). I denna studie används denna del av professionsteori för att analysera vilken jurisdiktion som socialsekreterarna anser sig ta del av och hur de potentiellt ser denna jurisdiktion förändras med en digitalisering. Det är alltså inte aktörer inom närliggande professioner som vi är intresserade av, utan hur digitaliseringen kan komma att påverka deras kamp över professionell status.

Inom professionsteori lyfter Brante (2009) flertalet teman som han anser viktiga för att förklara profession: profession- och universitet, abstrakt kunskap, osäkerhet, autonomi, förtroende, organisation, utbytbarhet, samt som förmedlare av kunskapssystem. Två av dessa, *profession och osäkerhet*, samt *profession och autonomi*, används i denna studien som teoretiska analysverktyg.

Profession och osäkerhet innebär att en professionell status är beroende av den nuvarande samhälleliga uppfattningen av professionen i fråga. Som exempel har professioner som läkare en hög status på grund av den långa utbildning som krävs för att klara av arbetsuppgifterna.

Professionalitet förklaras här som en motsats till Brantes (2009) osäkerhets begrepp. Finns det en för hög osäkerhet vid den professionellas hantering av problem inom sina arbetsuppgifter så brister bilden av den professionella. För att återigen ta läkare som ett exempel så hade en för hög osäkerhet kunnat vara att läkare ständigt feldiagnostiserade patienter vilket skulle leda till att tilliten till professionen minskade. Finns det en för låg osäkerhet leder det istället till att professionen bedöms som enkel och utbytbar av andra yrkesgrupper. Till exempel om vem som helst skulle kunna diagnostisera patienter lika väl som en läkare, trots att de inte har samma utbildning. En balans krävs för att professionen ska kvarstå som relevant (Brante 2009). En professionell måste alltså kunna hantera svåra problem med rätt mått av säkerhet. Kan den professionella arbetaren inte det är alltså osäkerheten för hög och det kräver en annan professionalitet för att hantera problemet (ibid.). Kan den professionella arbetaren istället hantera problemet med ett för högt mått av säkerhet innebär det att problemet är tillräckligt simpelt för att någon annan, mindre professionell, skulle kunna ta över den arbetssysslans (ibid.). En professionell arbetare behöver få problem på rätt kompetensnivå för att kunna berättiga sin roll som professionell (ibid.). Vår studie använder begreppet osäkerhet som ett sätt att tolka vad socialsekreterare ser som gränser för digitaliseringen, då osäkerheten är på en balanserad nivå där socialsekreteraren är den mest passande aktören för problemet, och där en dator således skulle kunna rubba denna balans (ibid.).

På temat *Profession och autonomi* ses den professionella som en individ med ett utrymme för att besluta saker på egen hand. Den professionella har ett autonomt förhållningssätt till sina arbetssysslor, och kan vid tillfällen även gå emot sin chefs rekommendationer. Grunden av autonomin bestäms av den specifika organisationen där den professionella agerar. Automin är i sin natur relativ då den beror på verksamhetens förutsättningar, på arbetets organisering samt på innehållet i det faktiska arbetet (ibid.). Lipsky (1989) lyfter hur autonomi i det sociala arbetet inom offentlig sektor tar bort en stor del av socialarbetarens autonomi via tvånget att följa vissa lagar och riktlinjer. Samtidigt menar Lipsky (1980) att socialarbetaren får en utökad autonomi under mötet med brukaren. Begreppets syfte i denna studien är att vara ett verktyg för att tolka socialsekreterarnas uppfattningar om hur denna autonomi kan komma att förändras med en digitalisering. Ett närliggande begrepp till autonomi är handlingsutrymme som också lyfts i denna studie. Begreppet autonomi kan inrymmas i begreppet handlingsutrymme då handlingsutrymme som begrepp innehåller den professionellas autonomi, men bygger vidare på det. I vår analys används både autonomi och

handlingsutrymme som begrepp, med skillnad i de teoretiska ramverk som vi lyfter här vid teoridelen för att definiera och förklara begreppen.

3.2 Handlingsutrymme

Handlingsutrymme förklaras av Svensson, Johnsson & Laanemets (2014) som “möjligheten att välja hur man ska agera utifrån det utrymme organisationens uppdrag sätter” (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2014 s. 24). Dessa organisatoriska ramar påverkas sedan av diverse andra faktorer som till exempel professionell kunskap och personliga värderingar (ibid). Handlingsutrymme är något som till stor del är dynamiskt i sin utformning då de professionella och organisatoriska gränser och regler ständigt förändras. Detta på grund av att organisationen och yrkesrollerna ständigt måste anpassa sig till nya utmaningar och samhällsliga förändringar (ibid.). Samtidigt är denna flexibilitet och möjlighet till förändring något som är absolut avgörande för utvecklandet av ett välfungerande handlingsutrymme. Svensson, Johnsson & Laanemets (2014) beskriver hur förändringar kan drivas av de yrkesverksamma, till exempel genom att arbeta inifrån organisationen och ta upp dilemmaskapande regler och gränser med chefer och medarbetare.

Handlingsutrymme är särskilt viktigt inom det sociala arbetet som profession då begränsningar inom handlingsutrymmet kan påverka socialarbetarens möjlighet att erbjuda den hjälp som klienten behöver (Svensson, Johnsson & Laanemets 2014). Att kringgå eller tänja på dessa gränser som är uppsatta av organisationen kan ibland vara den smidigaste lösningen till ett dilemma, men sätter socialsekreteraren i en problematisk situation där den tvingas välja mellan organisationen och klienten (ibid.).

Digitaliseringen kommer att ha stora effekter på socialt arbete och med det kommer även förändringar kring socialsekreterares handlingsutrymme att ske (Scaramuzzino 2019). Handlingsutrymmet omvärderas och förändras i samband med att organisationen inför nya arbetsuppgifter eller tar icke automatiseringsbara arbetsuppgifter och utvidgar dessa (Svensson, Johnsson & Laanemets 2014). Handlingsutrymmet är direkt kopplat till organisationens ramar men även till samhällets uppfattning om yrkesrollen och professionen man företräder (ibid.). Till exempel är det samhället tillsammans med organisationen som ger socialsekreterare den makt och status som krävs för att validera sig som den enda professionen som får hantera ekonomiska bistånds ansökningar från medborgare. På så sätt

påverkar samhället även socialsekreterares handlingsutrymme genom att vara med och bestämma vad en profession får och inte får göra. Digitaliseringens effekter på socialsekreterarens yrkesroll kan därför komma att påverka hur denna makt- och statusfördelning sker, vilket kan leda till att socialsekreterarens handlingsutrymme utökas eller minskas (ibid.).

Handlingsutrymme kommer att användas som ett genomgående analysbegrepp för att analysera kopplingen mellan professionen, yrkesrollen och organisationen i relation till socialsekreterarnas åsikter om digitalisering.

4. Metod

Detta metodkapitel lyfter metodologiska övervägningar, urval, metodens tillförlitlighet, analysmetod, hur de forskningsetiska principerna har följts samt hur arbetet har fördelats.

Som nämndes tidigare så kommer vi skilja på de två kommunerna där intervjuerna har hållits genom att referera till de som kommun X och kommun Y. Kommun X är den kommun där enbart socialsekreterare arbetar medan den kommun som både har socialsekreterare och ekonomihandläggare benämns som kommun Y.

För att anonymisera respondenterna har vi valt att kalla respondenterna från kommun X för X1, X2, X3 samt X4. Respondenterna från kommun Y benämns i samma anda Y1, Y2, Y3 samt Y4.

4.1 Metodologiska övervägningar

Här kommer de avvägningar och val som gjorts under studiens gång att redovisas och argumenteras för. Vi tydliggör dessa val för att ge en tydligare inblick i hur studiens process har sett ut.

4.1.1 Övervägningar kring studiens ansats

Studien bygger på en kvalitativ ansats, med andra ord att empirin består av respondenternas perspektiv (Bryman 2008). Enligt Bryman (2008) bygger den kvalitativa studien på att förstå respondenternas tolkning av den sociala verklighet som de agerar inuti. I och med att Scaramuzzino (2019) redan undersökt digitaliseringen av ekonomiskt bistånd med en

kvantitativ enkät så valdes i denna studie en kvalitativ inriktning som med avstamp i rapporten försöker fånga de nyanser som saknades. Vi sökte socialsekreterarnas subjektiva tankar och idéer kring digitaliseringen av socialtjänsten. Detta kan ses som en nyansering och fördjupning av det resultat som framgår inom Scaramuzzinos (2019) studie med samma fokus.

Då vi båda två har en förförståelse för såväl socialtjänsten som stort, som hur den allmänna beskrivningen av digitalisering ser ut, ville vi undersöka hur den enskilde socialsekreteraren ser på digitaliseringen, istället för den mer generella bilden som vi redan känner till. Bryman (2008) menar att man via intervjuer kan se respondentens perspektiv på ett sätt som andra metoder saknar. Att den personliga relationen som skapas vid ett möte är av vikt för att forskaren ska kunna skapa en faktisk förståelse för respondenternas synsätt (ibid.).

Enligt Kvale (1996) kan en intervjuguide struktureras med hjälp av övergripande teman innehållande ett par frågor vid varje tema. Denna metod var den vi valde att använda oss av då det passade vår studie. Våra huvudsakliga teman vid intervjuerna var introduktion, bakgrund, förkunskaper om digitaliseringen, inställning till digitaliseringen, Trelleborgsmodellen, brukare, samt avslut (se bilaga 1).

4.1.2 Övervägningar kring litteratur och teori

Digitalisering är ett brett ämnesområde. Studier och annan textbaserad kunskap om digitalisering finns i stor mängd. När det gäller fältet socialt arbete och ännu mer inriktat, socialtjänsten och ekonomiskt bistånd, är det däremot mer begränsat. Vi har därför i vår studie inspirerats av Lupita Svensson & Stefan Larsson (2017) samt Gabriella Scaramuzzinos (2019) forskning om digitaliseringen, såväl gällande inriktning som innehåll.

Första steget i vår litteratursökning för att finna tidigare forskning utfördes genom sökningar på såväl Lubsearch som Google scholar. Med sökord som digitalisering, socialtjänst, automatisering, standardisering samt motsvarande ord på engelska så fann vi en del tidigare forskning inom ämnet. Dessa sökningar begränsades vidare då vi valde bort studier som ej blivit peer reviewed eller då de inte refererats till av forskare tidigare. Vi har även använt oss av referenserna från studierna som vi fann, för att finna annan relevant forskning.

Teorin valdes först efter avslutad datainsamling. Detta innebär att studien genomfördes med en induktiv strategi - empirin tillåts bestämma teorin. Induktion är motsatsen till deduktion, som istället innebär att teorin väljs i första hand för att sedan påverka uppbyggnaden av empirin. Den induktiva strategin är mer passande i en kvalitativ studie då den genererade empirin i huvudsak ska förstås och inte mätas, som i en kvantitativ studie (Bryman 2008). Teori används i en kvalitativ studie som ett sätt att förklara empiriska fenomen och upptäcker (ibid.).

4.1.3 Övervägningar kring intervjuer

Vi valde att göra de åtta intervjuerna i en semistrukturerad form. Vi valde semistrukturerade intervjuer för att ge oss möjligheter till följdfrågor. Följdfrågor gör i sin tur att intervjuerna blir mer flexibla som hjälper till att skapa en djupare och mer nyanserad empiri (Bryman 2008). Intervjuerna fördes vid respondenternas arbetsplats och pågick i 40-50 minuter.

Vi har haft en förförståelse inom varsin av de valda socialtjänsterna. En av oss har arbetat som ekonomihandläggare inom kommun Y medans den andra har erfarenhet av arbete som socialsekreterare inom kommun X. Att vi haft denna insyn gav såväl fördelar som risker. En fördel var att respondenterna kan tänkas bete sig mer avslappnat under intervjun med en bekant person närvarande. Risken, som vi såg det, var dock att detta samtidigt kan leda till mer inställsamma svar som färgas av vad de tror intervjuaren vill höra. Vi ansåg att fördelarna kunde behållas och att riskerna kunde minskas genom att dela upp intervjuansvaret så att vi höll i intervjuerna på varandras socialtjänster. Med andra ord höll den ena av oss intervjuerna vid den socialtjänst där hen saknat förförståelse och tvärtom.

4.2 Urval

Åtta stycken semistrukturerade intervjuer har i denna studie genomförts på två socialtjänster med vissa organisatoriska skillnader. Som tidigare nämnts så är biståndsarbetet vid den ena socialtjänsten uppdelad i två roller. En socialsekreterare som sköter klienternas planering och en ekonomihandläggare, som alltså inte är socionom, som utför beräkningarna. Vid den andra socialtjänsten delas dessa två roller inte upp, utan erhålls utav enbart en socialsekreterare, dock med ansvar för generellt färre klienter.

Tanken med att välja två organisatorisk skilda socialtjänster var för att undersöka likheter och olikheter av socialsekreterarnas inställning till digitalisering. I den mån bör urvalet ses som ett målstyrt sådant, eftersom det var en strategisk inriktning istället för en slumpmässig sådan (Bryman, 2008). Urvalet kan även mer specifikt ses som ett snöbollsurval då vi använt sektion-/enhetschefer som mellanhänder vid spridning av förfrågningar om medverkan. En av respondenterna agerade själv mellanhand och tog fram två till respondenter. Snöbollsurvalet är ett bekvämlighetsurval som ger oss möjligheten att inte själva behöva söka fram alla respondenter. Istället söks det fram en första grupp som sedan kan leda oss till fler respondenter (Bryman, 2008). Ett annat urval sker då studiens respondenter enbart är socialsekreterare aktiva inom ekonomiskt bistånd. Detta såväl för att minska skillnader gällande respondenternas arbetssysslor som att fokusera på den delen av socialtjänsten som i högre grad påverkas av digitaliseringen i och med att den potentiellt kan automatiseras.

4.3 Metodens tillförlitlighet

Studiens kvalitativa ansats leder oss till *tillförlitlighet* och *äkthet* som kvalitetskriterium enligt de alternativa kriterierna som har ställts upp av Lincoln och Guba (1985). Enligt Lincoln och Guba (1985) bör man tänka på fyra saker för att mäta sin tillförlitlighet. *Trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* och *möjlighet att styrka och konfirmera*.

Trovärdigheten rör frågan om det finns ett samband mellan frågan och svaret. Alltså om forskarens beskrivning och tolkning av respondentens svar stämmer överens med respondentens egen tolkning. Något som kan ses som såväl en fördel och en nackdel för trovärdigheten är vår förförståelse för socialtjänsten och biståndsarbetet, både i allmänhet och vid de specifika kommunerna. Förförståelsen ökar våra möjligheter att förstå respondentens perspektiv, men kan också ge oss förutfattade meningar. Vidare så utförs studien enligt de befintliga ramverk som finns gällande hur en kvalitativ studie bör vara uppbyggd (Bryman 2008).

Överförbarheten rör istället hur kontextuellt detta svar från respondenten ter sig. Är svaret bundet till den specifika platsen under den specifika tiden, eller går det att även föra över till andra kontexter? Överförbarheten för studien fastställs med beskrivningar av, samt skillnader mellan, de två socialtjänsterna. Att detaljerat beskriva den aktuella, kontextuella ramen leder

till en säkrare överföringspotential (Bryman 2008). I mån av tid har vi valt att en mer pragmatisk väg och skrivit kortare, men koncisa beskrivningar.

Kriteriet pålitlighet mäter hur konsekvent resultatet kan upprepas för att säkerställa att svaren inte är engångsföreteelser. En välskriven process och ett metodförfarande med tydliga riktlinjer säkerställer att processen sedan går att upprepa (Bryman 2008). Vi redogör under metoddelen för samtliga av våra val och tillvägagångssätt under studiens process, för att öka pålitligheten. Det är vårt mål att en tredje part, utan besvär, ska kunna läsa och förstå hur studiens process fungerat och hur det ledde till den slutliga studien.

Slutligen har vi kriteriet möjligheten att styrka och konfirmera; att säkerställa neutralitet inom metod och tolkningar. Alltså att det inte är forskarens eget intresse som färgat studien. Vi har försökt att hålla personliga värderingar utanför studien. Möjligheten att styrka och konfirmera förväntas till exempel öka då studien i sin helhet har utförts av två olika författare, som har varit med under varje intervju och analysdel. Detta anser vi öka möjligheten att styrka och konfirmera att då det inte enbart är en ensam individ som ska tolka empirin. Det är en omöjlighet att som forskare vara helt och hållet objektiv, men i och med den insikten har vi medvetet arbetat med att vara så lite subjektiva som möjligt (Bryman 2008).

Äktheten bygger på fem olika frågor som enligt Bryman (2008) rör konsekvenser av forskningspolitisk art: rättvis bild, ontologisk autenticitet, pedagogisk autenticitet, katalytisk autenticitet och taktisk autenticitet. Det enda vi kan argumentera för gällande dessa är att vi anser oss uppnå en rättvis bild genom två strategiska metodval. Det första gällande vår förförståelse gentemot respondentgruppen, vilket ger oss en ökad förståelse för deras perspektiv. För det andra, faktumet att vi intervjuat åtta olika socialsekreterare, vilket bildar en mer representativ bild av socialsekreterarnas åsikter.

4.4 Analysmetod

Innan analysarbetet kunde sättas igång så strukturerade vi upp empirin. Första steget efter intervjuerna var att transkribera dem för att sedan ha möjligheten till att enklare analysera respondenternas svar (Lindgren, 2014). Vi gick sedan vidare till att koda intervjuerna med en tematisk analys (Bryman 2008). Den tematiska analysen är en analysmetod som går ut på att man finner koder som i sin tur får bilda teman (2008). Att koda intervjuerna innebär att finna

och markera de mönster som hittas vid genomläsningen av intervjuernas empiri (Bryman 2008). Att koda texterna ger en möjlighet till att analysera med hjälp av kategoriseringar (Lindgren, 2014). Vår kodning gav, tillsammans med våra frågeställningar, i sin tur upphov till våra teman som vi använt oss av i analysdelen. Med andra ord en sorts tematisering, där kategorierna sakta förvandlats till teman (ibid.). Kodningen skedde enligt följande kodningskategorier: kontroll och tillit, ekonomihandläggares betydelse, betydelsen av fysiska möten, digitaliseringens gränser, positiv attityd, negativ attityd, yrkesroll, samt om respondenterna talade om automatisering eller digitalisering. Denna process skedde inte i en rak linje, utan i ett växelverkande moment av kodning till kategorier till teman. Vi avslutade denna process då vi inte längre fann nya teman eller kategorier som sade emot de föregående temana som framtagits (ibid.).

4.5 Forskningsetiska överväganden

Den inverkan som denna studie kan förväntas ha på människors liv är minimal eftersom den inte berör något som i grunden är ett känsligt ämne. Alla respondenter har haft tillfälle och möjlighet att när som helst under studiens gång avbryta eller dra tillbaka sitt deltagande i intervjuerna. Samtliga respondenter är myndiga och aktiva socionomer vilket bidrar till att minska en eventuell maktskillnad mellan respondenter och intervjuare då dessa respondenter, som aktiva socionomer, kan antas vara vana vid personliga möten.

Vetenskapliga studier som denna förväntas uppehålla de fyra forskningsetiska principerna som har upp upprättats av det Humanistisk-Samhällsvetenskapliga Forskningsrådet (2019). De fyra forskningsetiska principerna är *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* samt *nyttjandekravet*.

Informationskravet är det krav som säger att berörda parter måste informeras om forskningens syfte samt studiens metodologiska inramning. Samtyckeskravet är det krav som lyfter deltagarnas rätt till att bestämma över sin egen medverkan i studien.

Konfidentialitetskravet är det krav som säger att uppgifter om studiens deltagare ska anonymiseras så mycket som möjligt. Slutligen nyttjandekravet som framför att empiri om enskilda deltagare inte får användas utöver forskningens syfte (ibid.). Dessa har i denna studie följts på följande sätt:

Informationskravet följdes genom att vi under urvalsprocessen skickade ut ett informationsbrev till samtliga respondenter (se bilaga 1) som lyfter fram respondenternas rätt

till att avbryta sin medverkan i intervjun, deras rätt till konfidentialitet, samt vad syftet med studien är. Denna information gavs även ut under den inledande fasen av intervjuerna. Vidare så lät vi respondenterna under intervjuens start skriva under två kopior av en samtyckesblankett (se bilaga 2), varav de fick behålla en själva. Detta som ett steg i att försäkra att intervjupersonen har tagit del av sina rättigheter kring samtycke inför intervjustarten.

Vid transkribering av intervjuerna användes enbart förnamnet på respondenterna och vid analysen anonymiseras såväl respondenterna, som kommunerna de var aktiva inom, fullständigt. Detta gjordes för att följa konfidentialitetskravet. För att uppfylla nyttjandekravet ska vi inte ge ut empirin i något syfte utöver forskningens ursprungliga ändamål och förstöra all den insamlade datan när studien blivit godkänd.

4.6 Arbetsfördelning

Arbetet har från start skett som ett samarbete. Sökning efter tidigare forskning och användbara böcker har gjorts tillsammans. Efter varje intervju har upptäckter och idéer kring möjliga ingångar till analys diskuterats mellan författarna för att koppla an till syfte och frågeställningar. Vi valde tillsammans att dela upp vem som hade huvudansvaret för olika textstycken men var alltid öppna för konstruktiv kritik från varandra samt att göra ändringar i varandras texter. Problemformulering, syfte och frågeställningar har skrivits tillsammans så väl som avslut och diskussion. Metod, analys och resultat har delats upp jämt mellan författarna för att sedan bearbetas tillsammans. Alla delar av uppsatsen innehåller text och bearbetning från båda författare.

5. Resultat och Analys

I detta kapitel kommer vår analys och våra resultat att presenteras. För att göra detta tydligt har vi valt att utgå ifrån fyra teman som växte fram under kodningsprocessen, där en kortare beskrivning av temats fokusområde presenteras efter varje huvudrubrik. Dessa teman förväntas svara på syftet: att undersöka hur socialsekreterare, aktiva på enheten för ekonomiskt bistånd, resonerar kring digitalisering med fokus på digitaliseringens påverkan på socialsekreterarens yrkesroll. Tanken är att få en ökad förståelse för vilka utmaningar och möjligheter som tillkommer med en digitalisering enligt socialsekreterare. Det kommer även vid tillfälle att göras jämförelser mellan kommun X och kommun Y. Vi vill jämföra den

socialtjänst som inte använder ekonomihandläggare (X) gentemot den som gör det (Y), för att vidare belysa nyanser i deras resonemang

De fyra temana har utformats med tanke på våra frågeställningar och vår kodning av materialet. De fyra temana som kommer att presenteras är: “Vem ska digitaliseringen gynna?”, “En hotad yrkesroll”, “Digitaliseringens gränsområden” och “Digitalisering, tillit och kontroll”.

5.1 Vem ska digitaliseringen gynna?

I det första temat kommer vi att presentera och undersöka hur definitionen av begreppet digitalisering spelar in i socialsekreterarnas förhoppningar kring ett ökat handlingsutrymme och flexibilitet samt minskade administrativa arbetsuppgifter. Vi kommer vidare att diskutera hur dessa definitioner kan komma att påverka deras tankesätt och förväntningar om digitaliseringens roll inom det sociala arbetet, och mer specifikt inom ekonomiskt bistånd.

5.1.1 Digitalisering med klienten i fokus

Ett mönster som blev tydligt under våra intervjuer har att göra med hur socialsekreterarna definierade begreppet digitalisering och hur varierande tolkningar av den definitionen påverkade vilket perspektiv man huvudsakligen tog under intervjun. Flertalet socialsekreterare beskrev digitalisering med klienten i fokus. Klientperspektivet höll socialsekreterarna sedan i stor grad fast vid när resterande frågor besvarades. Detta illustreras av de två följande citaten, från två olika tidpunkter under intervjun, där samma socialsekreterare genomgående behåller klientperspektivet:

Digitalisering är ju att försöka förenkla kontakten med klienterna, de vi träffar. Som en lättare väg in, att nå oss, att ansöka. Att anpassa det utifrån modern tid.
(Socialsekreterare Y1)

/.../Det är ju många klienter som avbokar besök eller uteblir av olika anledningar, och där kanske det hade varit ett bra komplement att kunna videochatta istället. Att se varandra som ett komplement till att man kanske inte vill ta sig hit av olika anledningar./.../ Jag tror också mycket på att sitta ner och att ha en människa framför sig./.../ Att man hinner och kan snappa upp andra saker som är viktiga för relationen då.

Det vill jag tro i alla fall. (Socialsekreterare Y1)

Här blir det tydligt att socialsekreteraren ser möjligheter att förbättra den service som ges till klienterna genom digitalisering av nuvarande analoga tjänster. I citaten ser vi samtidigt att betydelse läggs vid det mänskliga mötet samt att digitaliseringen förhoppningsvis kan leda till en förbättrad kommunikation och en större tillgänglighet till de sociala tjänster som klienterna behöver. Som Svensson, Johnsson & Laanemets (2014) beskriver så är det viktigt att socialsekreteraren försöker knyta ihop klienternas behov med organisationens intressen. Socialsekreterare Y1 sätter i ovanstående citat klientens behov i centrum, men talar i det här fallet om att använda digitaliseringen för att öka socialsekreterarnas flexibilitet och handlingsutrymme samtidigt som det gynnar både klienten och socialtjänsten.

Tillgänglighet för klienten ses av flera socialsekreterare som en av de viktigare delarna att utveckla digitalt. I följande citat pratar en av socialsekreterarna om fördelarna med digital tillgänglighet i det vardagliga livet som exempel på hur socialtjänsten skulle kunna dra nytta av en liknande förändring:

Jag tänker tillgänglighet. Framför allt att du kan göra bankärenden på natten, du behöver inte inställa dig mellan klockan 10 och 3 på en bank. Du kan beställa mediciner och du kan göra så mycket själv att det passar folk som jobbar olika arbetstider och även dem som har social fobi, som inte vill gå ut. (Socialsekreterare X1)

Det som socialsekreteraren föreslår här är att enheten för ekonomiskt bistånd, eller i stort socialtjänsten, borde se på hur andra digitaliserade tjänster, som ökar tillgängligheten, fungerar och lära sig av dem. Vår tolkning är att socialsekreteraren tycker och hoppas att dessa befintliga och välfungerande system kan införas i den egna organisationen. Genom att eftersträva att skapa den ökade servicen i sin egen organisation, som dessa allmänna tjänster erbjuder, kan socialsekreterarna skapa diskussioner mellan medarbetare som i sin tur kan leda till förändringar i organisationen.

Det som de flesta socialsekreterare såg som en möjlighet till en förbättrad flexibilitet var fler kommunikationsmöjligheter för klienten. Socialsekreterare Y4 uttryckte det väl i följande citat:

Jag tycker att det är bättre att vi är på de kommunikationskanaler där vi når folk än att vi envisas med någon annan sorts kommunikation. /.../Jag tycker vi måste ha en flexibilitet. Vi har en förvaltningslag som säger att vi ska vara tillgängliga och det är helt orimligt att vi inte är det på bästa sätt. (Socialsekreterare Y4)

Som socialsekreterare Y4 tar upp här så finns det möjlighet till en ökad tillgänglighet, i form av att modernisera kommunikationskanaler, genom att använda digitaliseringen som ett innovativt verktyg. Men i citatet går även att utläsa att en viss motstridighet till dessa förändringar finns, då vissa medarbetare menar att de räcker med dem kommunikationskanaler som redan finns (socialsekreterare Y3). Denna motstridighet grundar sig i den begränsade tid som socialsekreterarna har vilket orsakats av de många administrativa arbetsuppgifterna. Till exempel skulle fler kommunikationskanaler kunna innebära mer arbete då det skulle kräva en inläring av ytterligare digitala kompetenser för att lära sig handskas med dessa nya kommunikationskanaler (Socialsekreterare Y3). Detta är ytterligare ett exempel på hur viktigt det är att handlingsutrymmet utvecklas i samarbete med socialsekreterarna för att digitaliseringen ska kunna implementeras på ett välfungerande sätt (Svensson, Johnsson & Laanemets 2014). Det socialsekreterare Y4 benämner som flexibilitet, är grunden för teorin om handlingsutrymme. Att den professionella själv ska tillåtas att välja vad hen, med sin professionella expertis, anser vara rätt beslut (ibid).

/.../Anpassa det på ett sätt som blir bättre för klienterna. Vissa vill maila, vissa vill ha telefonsamtal, vissa vill smsa, vissa vill komma hit. I den mån det är möjligt är det klart som fan att vi ska anpassa det. (Socialsekreterare X3).

Den anpassade lösningen är det som ses som relevant och av betydelse. Mer möjligheter innebär ett större handlingsutrymme (Svensson, Johnsson och Laanemets 2014). Socialsekreterarens professionella handlingsutrymme kan därför göras bredare och friare. Digitaliseringen kan därför ses som ett tveeggat svärd, där den ena sidan ger risken att nuvarande processer tas bort, medans den andra istället utökar möjligheterna. Socialsekreterarna tror alltså att en digitalisering kan innebära såväl ett utvidgat handlingsutrymme, som ett förminskat. I digitaliseringen ser socialsekreterarna möjligheter mot en ökad flexibilitet för klienterna samt ett utökat handlingsutrymme för sig själva.

5.1.2 Digitalisering med administration i fokus

De socialsekreterare som definierade digitaliseringen som synonymt med automatisering utgick i större grad ifrån ett perspektiv fokuserat på hur organisationen och socialsekreterarna kunde dra störst nytta av automatiseringens möjligheter. Dessa socialsekreterare såg digitaliseringen som en möjlighet till att automatisera de administrativa arbetsuppgifter som är tidskrävande och ineffektivt. En större grad av arbetet då kunde fokuseras på förändringsarbete med klienten. En socialsekreterare från kommun X uttrycker det såhär:

/.../ Ja men det är ju jättebra för då får jag ju mer tid över att jobba med mina klienter. Kanske blir det så att man får återgå till en gammal vanlig socialarbetare, att man får pyssla med det man egentligen studerat till. För jag känner att när jag sitter här så använder jag ju inte ens hälften av min kunskap på grund av att jag inte har ett behov av det och det blir så himla trist. (Socialsekreterare X2)

Här tar socialsekreteraren tydligt upp att arbetet med klienterna är det som hen önskar att få mer tid och utrymme till. Samtidigt ser vi att socialsekreteraren gör en distinkt skillnad mellan en "gammal vanlig socialarbetare" och dagens "moderna" socialsekreterare (Socialsekreterare X2). I det moderna socialarbetet har datorer och system tillkommit för att underlätta arbetet men många socialarbetare tycker att det innebär motsatsen vilket är mer och krångligare arbete. Dessa system är ofta till för att homogenisera arbetsgången i ett försök att ge en mer konsistent bedömningsgrund för socialsekreterarna (Scaramuzzino 2019). Men baksidan med homogenisering är att socialsekreterarnas handlingsutrymme begränsas som följd (Svensson, Johnsson & Laanemets 2014). Poängen med det breda handlingsutrymme som socialsekreterarna besitter är nämligen att de ska kunna göra individuella bedömningar och fatta individuella beslut. Att med en homogenisering av arbetsprocessen hindra detta går därför emot socialsekreterarens professionella roll (ibid). Dessa organisatoriska försök till en mer generaliserad bedömningsgrund ligger i linje med socialsekreterarens känsla av att stora delar av den professionella utbildning går till spillo när tid måste läggas ner på det administrativa arbetet. Detta kan tolkas vara en del i förklaringen till varför dessa socialsekreterare vill sätta tilltro till digitaliseringen för att slippa de administrativa arbetsuppgifterna. Socialsekreterarna ser alltså möjligheter i att använda digitaliseringen för att automatisera sina dagliga arbetssysslor, som primärt består av administration. Automatiseringen av dessa arbetssysslor ser socialsekreterarna som en del i ledet mot att få ökad tid till klientkontakt.

5.1.3 Digitaliseringens fokus: klient och administration?

Av de åtta socialsekreterare som intervjuades var det endast två som befann sig någonstans i mitten av dessa två definitioner, alltså flexibilitet- eller administrationsfokus. Fokus låg istället på att se betydelsen av båda de tidigare definitionerna. Dessa två socialsekreterarna beskrev digitaliseringen som en process, istället för en fokusering. De beskrev digitaliseringen som både en automatisering av arbetsuppgifter och en digitalisering i form av att ta analoga tjänster som ansökningsblanketter och göra dem tillgängliga i elektronisk form. En anledning till att dessa två socialsekreterare skiljde sig åt från resten i sina definitioner skulle kunna vara att de ansåg sig vara mer insatta i dator teknik och digitaliseringsprocessen. Detta åskådliggörs i följande citat:

Som sagt i min roll som jag ska ha nu, som innebär att vara lite ansvarig för implementeringen av digitaliseringen, så har jag viss möjlighet att styra det åt det håll som jag vill och som jag tänker är lämpligast. (Socialsekreterare Y2).

Socialsekreterare Y2 antog rollen som huvudansvarig för implementeringen av digitaliseringen på sin arbetsplats medan socialsekreterare X3 hade ett intresse för digitaliseringen sedan tidigare. På så vis har en viss förförståelse för digitaliseringsprocessen krävts, vilket kan hjälpa till att förklara varför det finns en skillnad gentemot andra socialsekreterares definitioner. Det organisatoriska beslutet att ha en socialsekreterare som till stor del styr digitaliseringsprocessen möjliggör för diskussioner bland medarbetare kring de farhågor och förhoppningar som finns. Socialsekreterare Y2 tar upp detta: “/.../Vissa kollegor kommer vara skeptiska till digitaliseringen. Men då tänker jag att man får ta de åsikterna i beaktande när man utformar tjänsterna.”. Detta visar på en medvetenhet om de skilda åsikter som finns inom organisationen, samt att ta in allas åsikter och perspektiv är viktigt när utformningen sker. Som professionell så har socialsekreterare Y2 med sitt utökade ansvar även ett utökat handlingsutrymme till att driva på digitaliseringen. Socialsekreterare Y2 ser på detta som något positivt och menar att det innebär att hen till viss del kan rikta digitaliseringen åt det håll som socialsekreterarna anser vara av mest nytta. Som tidigare nämnts kan handlingsutrymmet användas som ett sätt att skapa förändringar inom den egna organisationen, men för resterande socialsekreterarna är detta inte sant på samma nivå som för socialsekreterare Y2. Digitaliseringen kan komma att förändra socialsekreterarens yrkesroll och professionella status, men med detta utökade handlingsutrymme kan

socialsekreterarna säkerställa att denna förändring blir en positiv sådan, förutsatt att deras önskemål förverkligas (Svensson, Johnsson & Laanemets 2014).

De definitionerna av digitalisering som tagits fram belyser olika aspekter av de förväntningar och farhågor som finns kring digitaliseringen av ekonomiskt bistånd. Det kan antas att beroende på vad socialsekreteraren har hört, läst och pratat om har deras uppfattningar om vad digitalisering innebär, eller bör innebära, formats. På så vis varierar även deras tolkning av begreppets innebörd. Scaramuzzino (2019) menar att en överdriven positivitet eller negativitet lätt uppstår när definitionen baseras på andras åsikter och inte på faktuelle diskussioner kring ämnet. Om vi relaterar till Svensson, Johansson & Laanemets (2014) teori om handlingsutrymme behöver både den egna yrkesrollens- såväl som klientens perspektiv tas i beaktande vid större förändringar, som i detta fall vid en digitalisering.

5.2 En hotad yrkesroll

Vi har sett intressanta skillnader mellan de två kommunerna som bygger på såväl företeelsen av ekonomihandläggare som hur deras bild av socionomens professionella status skiljer sig åt. Analys och resultat kommer att redovisas med ett fokus på rollen som ekonomihandläggare och dennes potentiella bortrationalisering i mötet med en ökad digitalisering. Vi kommer även att belysa socialsekreterarnas yrkesroll i relation till dess status och hur denna förväntas samspela med digitaliseringen framfart.

5.2.1 Den organisatoriska variationen

Frågan om det är bra att dela upp arbetet mellan en socialsekreterare och en ekonomihandläggare är i praktiken väldigt lik frågan om det är bra att automatisera biståndshandläggningen eller inte. I kommun X, där man inte har ekonomihandläggare, är man i högre grad negativ till såväl idén om ekonomihandläggare som en automatisering. I kommun Y är man istället mer positiv till ekonomihandläggare, och i högre grad även till automatisering. Orsaken till denna skillnad kan bero på att det arbete som automatisering tar bort för kommun Y, är ekonomihandläggarnas arbete. Kommun Y och dess socialsekreterare kan därmed ses som mer benägna att automatisera i och med att de redan rationaliserat bort socialsekreterarna vid handläggningsarbetet. En automatisering, en implementering av exempelvis trelleborgsmodellen, hade således inte förändrat socialsekreterarnas arbetssysslör vid kommun Y, utan istället enbart påverkat ekonomihandläggarna.

Låt oss titta på de negativa argumenten i kommun X: Socialsekreterare X2 lyfter risken med ekonomihandläggare som att "Man tappar hela sambandet. Hela den holistiska synen/.../". På liknande sätt beskrivs en av riskerna med automatiseringen av socialsekreterare X3 på följande sätt: "Jag tycker att det är jätteviktigt att kunna se helhetsbilden". Samtliga respondenter från kommun Y anser att en automatisering huvudsakligen kommer att påverka ekonomihandläggarnas arbeten, men inte socialsekreterarnas. Detta på grund av att alla de arbetsuppgifter som ekonomihandläggare har kan till en så stor del automatiseras att det blir en fråga om man kan motivera att ekonomihandläggare fortfarande behövs. Enligt Brante (2009) behöver det finnas en viss mängd osäkerhet i de arbetsuppgifter som en profession utför. Detta för att professionen ska kunna motivera för andra aktörer varför behovet av den egna specialkompetensen finns. Är osäkerheten för låg, som i fallet av ekonomihandläggare och deras arbetsuppgifter, betyder det att yrkesrollen är utbytbar, i detta fall mot en automatiserad tjänst. Denna oro för en bortrationalisering av delar av socialsekreteraryrket ses som en väg mot ett lägre mått av osäkerhet. Om professionen socialsekreterare bygger på dess breda kunskap så kan en automatisering ses som en avskalning av området där denna bredd kan verka, vilket i sin tur ger arbetet en mindre osäkerhet då den breda kunskapen inte längre behövs. Detta innebär att en socialsekreterare och någon som inte är en socionom, alltså som saknar samma professionella utbildning, närmar sig varandra i den kunskap som krävs för att utöva yrket. Abbotts (1998) teoretiska resonemang gällande jurisdiktion, det område där den professionella verkar, kan användas för att tolka bilden som socialsekreterarna ger som ett professionssystem under förändring. Jurisdiktionen tillåts delas av såväl socialsekreterare som ekonomihandläggare vid kommun Y. Socialsekreterarna vid kommun X är istället vana vid en *full jurisdiction*, där jurisdiktionen enbart ger plats åt socialsekreterare (jfr Lipsky 1980). Socialsekreterare vid kommun Y är därför vana vid att dela detta utrymme med andra yrkesgrupper och ser därför inte automatiseringen som lika mycket av en förändring som socialsekreterarna vid kommun X.

En av socialsekreterarna i kommun Y avviker i sin åsikt genom att ställa sig negativ till automatiseringen. Socialsekreterare Y3 framhåller att en automatisering bör vara enklare att införa i organisationer likt kommun X, då man där har ett större incitament till att frigöra tid. Socialsekreterare Y3 menar att kommun Y delvis har löst detta i och med att ekonomihandläggarna redan frigör den tiden som kommun X försöker att frigöra. Det socialsekreterare Y3 gör här är att försvara en yrkesgrupp som delar jurisdiktion med

socialsekreterarna. Detta tyder på en bra relation mellan dessa två aktörer inom den aktuella jurisdiktionen, då socialsekreterare Y3 inte ser ekonomihandläggare som ett hot. En förändring av detta system kan därmed ses som ett större hot än t.ex. ekonomihandläggarna själva, som är den nuvarande konkurrerande yrkesgruppen (Abbott 1998).

En gräns som de socialsekreterare som är positiva i båda kommunerna sätter är att automatiseringen inte får innefatta beslutsfattande:

Beräkningarna ska kunna göras digitalt av en dator, eller en robot, som i Trelleborg, men jag tycker inte den ska gå ifrån beräkning direkt till beslut baserat på vad klienten lämnat in, utan det måste finnas någon som sitter och tittar på. De mänskliga ögonen måste också titta på själva förfarandet. (Socialsekreterare Y1)

Ur ett professionsteoretiskt perspektiv kan det vara relevant att nämna att det i kommun Y, trots att det är en människa som fattar besluten, inte alltid är en socionom.

Ekonomihandläggare har inte en professionsutbildning och kan därmed inte heller räknas tillhöra en profession. Detta enligt Freidsons (1986) som lyfter betydelsen av en högre utbildning för validationen av en profession. Således är det en icke-professionell yrkesgrupp som tagit över handläggningssuppgifter av socialsekreterarens yrke. Osäkerheten bedöms alltså vara så pass låg att socionomen inte behövs. Detta kan tänkas spela in i socialsekreterarna från kommun Y:s bild av ekonomihandläggning som något som är utbytbar.

Det vi ser är att de arbetssysslor som ekonomihandläggare tar hand om ses av kommun X som ett hot mot socialsekreterarnas jurisdiktion. Vid kommun Y så är ekonomihandläggare istället en samarbetspartner. Den organisatoriska variationen mellan kommunerna ger inte nödvändigtvis en i slutändan annorlunda digitalisering, men det kan däremot skapa en smidigare övergångsprocess till en automatiserad ekonomihandläggning.

5.2.2 Yrkesrollens professionella status

Tittar vi på förhållandet mellan digitalisering och yrkesroll ser vi en viss oro för bortfall av arbetstillfällen bland socialsekreterarna. Vid kommun Y ser socialsekreterarna en risk av att ekonomihandläggare inte längre kommer att behövas. Samtidigt är de optimistiska i sin tro att socialtjänsten trots detta kommer ta vara på ekonomihandläggare genom att utöka deras övriga arbetssysslor.

/.../Ekonomihandläggarna, det är framförallt deras arbete som berörs. Samtidigt så är tanken att när ekonomihandläggarna får tid över och inte behöver lägga lika mycket tid på handläggningen av månadsansökningar, så ska de inte sägas upp, utan få andra arbetsuppgifter. Och då är väl en tanke att de ska kunna göra fler av våra arbetsuppgifter. (Socialsekreterare Y2)

Det framkommer ingen oro över nedskärningar på grund av digitaliseringen i kommun X. Detta skiljer sig från Scaramuzzinos studie (2019) där det framgår att 50% av de tillfrågade tror att den effektivisering som en automatisering kan tänkas ge, kommer att leda till nedskärningar. Att professionella socialsekreterare inte skulle behövas tyder på en låg säkerhet (Brante 2009). Eftersom såväl kommun X som Y inte tror att detta är fallet så visar det på att de anser sig inneha arbetsuppgifter som besitter ett tillräckligt högt mått av osäkerhet, där en effektivisering inte kommer att förenkla arbetet tillräckligt mycket för att göra yrkesgruppen utbytbar (ibid.).

Samtidigt kan socialsekreterarnas vana vid att ha ett handlingsutrymme, vara orsaken till att de inte visar någon oro för nedskärningar. Enligt Svensson, Johnsson & Laanemets (2014) ger den aktör som besitter handlingsutrymmet, möjlighet att själv få välja hur den ska gå till väga. Denna vanan av att själva få lägga upp arbetet skapar en trygghet i tilliten till sin yrkesroll. Automatiseringen kan således tolkas av en socialsekreterare som ännu ett verktyg, mer än som en konkurrerande kraft. Abbott (1998) lyfter aktörer från andra yrkesgrupper som en av de delar som påverkar en yrkesgrupps jurisdiktion. Digitalisering kan för en socialsekreterare därför ses som ett icke-hot när det gäller deras jurisdiktion. Då det inte är en annan yrkesgrupp som inkräktar, utan ett verktyg, är hotet av digitaliseringen inte fullt lika påträngande och självklart (ibid.).

I kommun X framträder en mer diffus, men trots det verklig rädsla, över att en automatisering förminska socialsekreterare och deras roll till ett överflödigt yrke. Man lyfter trelleborgsmodellen som ett skräckexempel och menar att den förde med sig en utfasning av socialsekreterare. Istället används en arbetsmarknadssekreterare, som arbetar med klientens planering, och en handläggare med huvudsakligen administrativa sysslor. Socialsekreterare X3 lyfter problematiken med att minska på socialsekreterarens arbetsuppgifter på detta viset och menar att socionomen inte längre behövs om detta spår tillåts fortgå:

Socionomgrejen är ju att vi har blandningen, vi har juridiken, vi har samtalstekniken, vi har det sociala arbetet. Det är liksom hela köret. Tar du bort juridiken, varför har du i så fall inte en arbetsmarknadskonsulent? (Socialsekreterare X3)

Tanken som socialsekreterare X3 lyfter är att styrkan med en professionell socialarbetare, en socionom, är dess bredd. Socionomens styrka är ingen spetskompetens, utan en kompetens som är baserad på bredd och variation. Brantes (2009) definition av socionomen som en semiprofession bygger på samma tankegång om att socionomens status sjunker då den saknar monopol på en spetskompetens. Socialsekreterare X3 anser inte att man ska skilja på “social problematik och ekonomisk kompetens” och menar att det “går hand i hand” och att särskiljandet är det som är automatiseringens stora risk (Socialsekreterare X3).

Socialsekreterare Y2 påpekar att kommun Y är lik Trelleborg på det viset att man tagit bort ekonomihandläggningen från socialsekreterarens arbetsuppgifter, men anser samtidigt att det som skiljer dem åt är att kommun Y fortfarande “/.../Ser styrkan i socionomen”

(Socialsekreterare Y2). Beroende på hur socialsekreterarens professionella roll definieras så kan balansen av osäkerhet som finns i arbetsuppgifterna rubbas. Om vi gör en koppling till Brantes (2009) tema om profession och osäkerhet ser vi att rätt mängd osäkerhet vid professionellas arbetsuppgifter är ett krav för att professionen ska kunna validera sig. Om kommun Y kan se en annan styrka än socionomens bredd så kan mängden arbetsysslor minska utan att yrket tolkas som mindre osäkert, då den professionella styrkan används på annat håll. Bilden som socialsekreterare X3 lyfter i citat här ovan är fokuserat på just bredden, vilket innebär att det är så hen tolkar professionaliteten. En socionom med bred kunskap är alltså en professionell sådan. Enligt Brante (2009) är detta orsaken till att socionom inte ses som en klassisk profession, då styrkan ligger i bredden. Risken blir då större att osäkerheten sjunker för mycket vid en minskning av mängden arbetsysslor, eftersom professionens styrka samtidigt försvinner. Scaramuzzino (2019) lyfter idén att socialarbetarens yrkesroll hotas av automatiseringen vilket bidrar till en allmän skepticism mot en mer övergripande automatisering. Även detta kan tänkas spela in i deras oro över automatiseringen. Det är dock inte automatiseringen i sig som socialsekreterare X3 ser som ett hot, utan andra yrkesgrupper, till exempel arbetsmarknadskonsulenter, som tar över socialsekreterarnas jurisdiktion på grund av den förändring som automatiseringen för med sig (Abbott 1998). Således kan man tolka automatiseringen som en påverkande faktor gentemot professionsystemet, men inte som en aktör i sig, då det är ett ickemänskligt hot.

Andra socialsekreterare lyfter tron att det ska leda till en frigörelse av mer tid till det de menar är det riktiga sociala arbetet. "Socialsekreterare som hade haft mer tid till socialt arbete" säger socialsekreterare Y3 gällande att en automatisering skulle frigöra mer tid. Den här definitionen av socialsekreterarens roll, där man söker det sanna arbetet, återfinns flertalet gånger i empirin:

Vi har gjort det till ett yrke som handlar om plus och minus mycket mer än vad det handlar om att hjälpa folk ut och vidare. Och jag tror att vi måste släppa det där med plus och minus och ha mer tillit till folk och fokusera på människor istället för resurser.
(Socialsekreterare Y4)

Socialsekreterare X2 förklarar i samma anda att det har ".../blivit en kultur inom ekonomiskt bistånd att man sitter och handlägger, man är typ administratör". Även Scaramuzzinos (2019) studie lyfter åsikterna från socialsekreterare att digitaliseringen kan lösgöra mer tid till värdefulla arbetsuppgifter. Enligt Lipskys (1980) bild av socialarbetarens autonomi ligger denna huvudsakligen vid mötet med brukaren. I det området bestäms inte autonomi till lika stor del av organisationen, utan tillåter socialsekreteraren att mer fritt göra beslut på egen hand. Att socialsekreterarna vill ha mer möten kan bero på att de inte ser sin autonomi som tillräckligt stor vid övriga arbetsuppgifter. Fokus läggs då istället på att utöka tiden vid den positionen där de har sin autonomi, istället för att försöka utöka autonomi vid andra områden.

En annan relevant yrkesroll i frågan om digitalisering är cheferna. Generellt sett så anser socialsekreterarna att cheferna är positiva och drivande till en digitalisering. Socialsekreterare X3 lyfter åsikten att det huvudsakligen handlar om ett sorts politiskt tvång från högre nivå, mer än att sektion- och enhetscheferna själva fick den grundläggande idén till att digitalisera. En förändring av handlingsutrymmet, som bestäms av organisationen, är helt i linje med profession och autonomi. Begreppet lyfter hur handlingsutrymmet bestäms, till viss del, av den specifika organisationen (Brante 2009). Detta kan vara en del av orsaken till den negativa uppfattningen vissa socialsekreterare har till digitaliseringen. Alltså att socialsekreterare är vana vid sin autonoma roll och inte uppskattar påtvingade förändringar från annat håll. Scaramuzzino (2019) lyfter farhågan att ny teknik inom yrket kan missbrukas av ledningen för att hålla ekonomiska budgetar. Den bild som de intervjuade

socialsekreterarna ger är mer riktad mot att cheferna agerar mellanhand och till en viss del själva blivit påtvingade digitalisering från högre upp.

Bilden av var professionaliteten ligger hos socionomen spelar in i hur stort hot man anser digitalisering vara. Socialsekreterarens semiprofessionella status gör den svårare att försvara och bevara i relation till de överväldigande förändringar som digitaliseringen kan medföra.

5.3 Digitaliseringens gränsområden

I detta stycke vill vi titta på de gränser som socialsekreterarna sätter gentemot digitaliseringen. Socialsekreterarna menar att en digitalisering inte kan eller får avlägsna de mänskliga aspekterna inom det sociala arbetet. De ser betydelsen av dem individuella bedömningarna och det sociala mötet mellan socialsekreterare och klient som högst nödvändigt.

5.3.1 Automatisering och bedömning

Socialsekreterarna ser vinsterna med digitaliseringen som frigörelse av tid och arbetsuppgifter så att handlingsutrymmet kan fokuseras mot klienterna. Samtidigt ser de risker med att handlingsutrymme kan förminska och jämför med trelleborgsmodellens utfall. I Trelleborg byttes socialsekreterarna ut mot arbetsmarknadskonsulenter och fick mer administrativa roller. Frågan blir hur långt automatiseringen tillåts gå i det sociala arbetet:

./../Det behöver vara en människa som gör de mer individuella bedömningarna, både kring om personer gör vad de kan för att bli självförsörjande och även om de är berättigade till bistånd, men också den typen av ansökningar som alla inte får per automatik. Utan som man behöver ha lite mer särskilda skäl för att, de behöver en människa titta på, för det är lite för många parametrar inblandade för att man ska kunna göra det digitalt. (Socialsekreterare Y2)

Socialsekreterare Y2 menar att det finns en orsak till varför socialsekreterarna fattar individuella beslut. I vår empiri tydliggörs att socialsekreterarna måste tillåtas se och tolka nyanserna och de många variablerna inom en ansökan för att kunna göra professionella bedömningar. Om automatiseringen tillåts gå lika långt som till exempel i Trelleborg anser socialsekreterare Y2 att risken är att handlingsutrymmet kan komma att minska. Samtidigt lyfter socialsekreterare Y2 betydelsen av de individuella bedömningarna, som betyder de

bedömningar då klienten ansöker om något utanför normen, och menar att den relativt låga ersättningen som ges av biståndet kräver att dessa bedömningar existerar. En enda missad ansökan eller ett felaktigt beslut kan ge stora ekonomiska konsekvenser för klienten. När det gäller individuella bedömningar ser socialsekreterarna det alltså som ett måste (Socialsekreterare Y2). Det handlingsutrymme som socialsekreterare innehar ger denne möjligheten att välja vilket även betyder att detta handlingsutrymme kan tänjas och formas efter behov (Svensson, Johnsson & Laanemets 2014). Socialsekreterarnas handlingsutrymme är alltså något som ses av socialsekreterarna som en självklarhet, vare sig socialtjänsten skulle digitaliseras eller inte. Socialsekreterarna menar att en robot omöjligen kan inneha ett handlingsutrymme på det viset som socialsekreteraren har, och att detta handlingsutrymme är viktigt eftersom socialsekreterarna behöver fatta komplexa, individuella beslut. Enligt Scaramuzzinos (2019) studie var det så många som 70% av respondenterna som tyckte att en automatiserad process inte borde innefatta individuella bedömningar, på grund av just avsaknad av en helhetssyn. Detta stämmer överens med de åsikter som socialsekreterare Y2 ger. Socialsekreterare Y2 jämför med Trelleborg och menar att deras policy inte duger för att helt tas upp av kommun Y. Brante (2009) säger att det ingår i den professionella rollen att ta beslut på egen hand. En robot som istället tar beslut åt den professionella är därför en avskalning av professionen och påverkar skepticismen mot den automatiserade processen.

5.3.2 Gränsen för digitaliseringen går vid det mänskliga mötet

Det mänskliga mötet mellan socialarbetare och klient anses vara en av kärnorna i det sociala arbetet. Vi berör även hur socialsekreterarna ser på digital kommunikation och dess plats i det mänskliga mötet.

En gemensam åsikt för samtliga socialsekreterare som blev tydlig under intervjuerna var att det är det mänskliga mötet som är den i särklass viktigaste delen av arbetet med försörjningsstöd. Förhoppningar likväl farhågor var alltid tätt kopplade till hur digitaliseringen kan komma att påverka detta essentiella kärnvärde. Digitaliseringens gränser berördes ur flera synvinklar:

Jag är ju en förespråkare för digitalisering. Jag tycker att det är bra, men man får inte tappa kärnan i det sociala arbetet som faktiskt är klienten, alltså fokus på relationen. Det är ett förändringsarbete och det har jag svårt att se hur det kan ske över internet till exempel. (Socialsekreterare X4)

Trots den positiva inställningen till digitalisering menar socialsekreterare X4 att de grundläggande byggstenarna till förändringsarbete som relationen, närhet och en känsla av att bli sedd, inte får försvinna. Detta stämmer överens med Scaramuzzinos (2019) rapport där liknande svar lyftes upp och understryker betydelsen som socialsekreterare lägger på det mänskliga mötet i sitt arbete. Även Svensson, Johansson & Laanemets (2014) förklarar att det är i de mänskliga mötena som det sociala arbetets komplexitet infinner sig. De mänskliga mötena blir till följd av detta att socialsekreterarens professionella kompetens och auktoritet berättigas. Detta då den professionella utbildningen ger socialsekreterarna de verktyg som behövs för att hantera situationerna som komplexiteten i mötet skapar (Brante 2009). Den professionella rollen blir således avhängande på förfogandet av möten och samtal. Det kan tolkas som att ifall en digitalisering medför en förändring som innebär mer fokus på möten så kan socialsekreterarna acceptera de andra gränserna som en digitalisering potentiellt kan föra med sig. Så länge positionen som samtalsprofessionella inte rubbas så är en förändring vid andra områden acceptabelt.

Vid en fråga om hur det ekonomiska biståndet förhoppningsvis ser ut om tio år svarade tre socialsekreterare att de hoppades på mindre eller inget prat om pengar. Samt att fokus enbart ligger på klientens möjligheter till att komma ur bidragsberoendet (socialsekreterare Y2, X1 och Y4). Ett mycket liknande svar hittar vi även i Scaramuzzinos (2019) rapport som tar upp önsknings om ett minskat fokus på den ekonomiska sidan som en viktig förhoppning av hur den ideala biståndshandläggningen borde se ut. Socialsekreterarna vill se sin huvudsakliga professionella roll som en motiverande behandlare, mer än som en ekonomisk administratör. Även detta tyder på att den professionella roll som de ser som viktig är den som ger dem utrymme till motiverande samtal. Övriga roller, där fokus istället läggs på handläggning, får med fördel ges bort till andra konkurrerande yrkesroller. Särskilt om detta ger deras roll som behandlare en högre status. Svensson och Larsson (2017) lyfter hur socialsekreterare generellt inte uppskattar att medverka vid administrativa uppgifter som statistikinsamlingar. Även detta är ett tecken på att socialsekreterarna befinner sig i jurisdiktioner som de egentligen inte vill vara en del av (Abbott 1998).

Samtidigt uppfyller det mänskliga mötet en väldigt viktig roll med tanke på den målgrupp som försörjningsstöd verkar mot. Socialsekreterare X3 och X4 illustrerar detta genom följande citat:

Det är många av dem vi jobbar med som inte kan hantera datorer, kanske inte kan språket, kanske inte har tillgång till digitala medel. /.../ Det blir jättekonstigt om vi ska försöka lägga allting digitalt när vi samtidigt ifrågasätter deras behov av datorer i vissa lägen. (Socialsekreterare X3)

Jag tänker också att man inte kan pusha alla klienter till att godta digitalisering. Folk är inte vana med det och folk kan inte, alla har inte ett mobilt bank-id till exempel eller en dator hemma eller så. (Socialsekreterare X4)

Socialsekreterarna pekar här på att stora delar av målgruppen som de arbetar med saknar den tekniska kapaciteten till att förstå och handskas med ett helt digitaliserat försörjningsstöd. Dessutom blir det ett motsägelsefullt budskap ifall den tjänst man använder för att ansöka om pengar sätter allt större vikt på att försörjningsstödstagare måste ha tillgång till dyra smartphones eller datorer för att kunna genomföra ansökningen (Socialsekreterare X4). Det här är ett bra exempel på hur organisationen måste, i takt med digitaliseringen, förändra socialsekreterarnas handlingsutrymme. Som i ovanstående exempel när det kommer till ansökningar om datorer och smartphones måste förändringar ske för att undvika att skapa problematiska dilemman som kan skada socialsekreterarens relation med klienten (Svensson, Johnsson & Laanemets 2014). Argumentationen som här förs är att digitaliseringen som fenomen kan komma att exkludera vissa brukargrupper. Även Lauri (2016) för liknande resonemang och menar att organisatoriska skillnader, liknande digitaliseringen, kan leda till att den relationsskapande aspekten bortprioriteras och således skapar en större distans.

En ytterligare faktor som är viktig i de personliga mötena är att fånga upp klienterna som lider av andra sociala problem. Socialsekreterare X2 menar att det finns en risk i och med "att det kanske går för snabbt, att det här sociala skyddsnätet försvinner och att man kanske inte hinner fånga upp klienten i rätt tid". Lipsky (1980) uttrycker att det mänskliga mötet medför en större autonomi, alltså fler möjligheter till att besluta saker, för socialsekreteraren. Om det mänskliga mötet får en mindre roll på grund av digitaliseringen kommer även socialsekreterarens autonomi att minska vilket kan medföra att möjligheterna att upptäcka andra sociala problemen försvåras. Detta då en automatiserad digital process saknar den djupgående analysförmågan, som en socialsekreterare fått med sig från sin professionella utbildning och använder för att göra välgrundade beslut (Scaramuzzino 2019). Med sitt

handlingsutrymme och autonomi kan socialsekreterarna i dagsläget identifiera och arbeta med många av dessa andra sociala problem (Svensson, Johnsson & Laanemets 2014). Problem som ibland kan vara grunden till klientens svårigheter att till exempel komma ut på arbetsmarknaden, och om dessa problem inte fångas upp kan förändringsarbetet bli ineffektivt.

Gällande digital kommunikation så kunde vi under intervjuerna se en problematisk aspekt av en allt mer tillgänglig kommunikation; risken att klientkontakter blir för intensiva och tidskrävande. Socialsekreterare Y2 lyfter detta genom att referera till smskontaktens baksida

./../Det finns ett möjligt problem att när det blir så enkelt att ta kontakt så riskerar man att översvämmas. Att man kan hamna i någon lång chat med en klient när man egentligen skulle vilja avgränsa kontakten i brist på tid (Socialsekreterare Y2).

Det Y2 beskriver kan tolkas som att kommunikationen mellan socialsekreterare och klient kan bli fragmenterad och långdragen när det inte finns yttre restriktioner som till exempel ett fysiskt mötes sluttid eller tiden det tar att brevväxla. Detta kan innebära att socialsekreterarens autonomi begränsas då risken för att ständigt avbrytas av en klient som vill kommunicera kan bli en börda. Vilket kan skada relationen då fragmenteringen och tidsbristen lättare leder till missförstånd (Brante 2009).

De farhågor som socialsekreterarna uttrycker kring den digitala kommunikationen handlar framförallt om de begränsningar som olika video- och textbaserade chatter kommer med. Ett återkommande exempel är om förändringsarbete ens är möjligt att utföra när man saknar den personliga kontakten som ett fysiskt möte medför (Socialsekreterare Y4). Sakor som kroppsspråk, lukt, ögonkontakt och tal påverkar det fysiska mötet och kan berätta mycket om en persons situation som den kanske inte själv kan uttrycka i ord (socialsekreterare Y1). Socialsekreteraren vars expertis är att tolka och förstå sig på dessa underliggande signaler begränsas vid användandet av en digital kommunikationsväg. Detta försvårar socialsekreterarens möjlighet till att använda sin professionella expertis på ett värdefullt och effektivt sätt (Svensson, Johnsson & Laanemets 2014). I praktiken innebär detta att osäkerheten blir för hög. Enligt Brante (2009) så innebär en för hög osäkerhet att den professionellas kompetens inte räcker till. Svensson & Larsson (2017) lyfter perspektivet av digital kompetens. Detta blir, vid en digitaliserad socialtjänst, allt mer viktigt för den

professionella socialsekreteraren. De socialsekreterare som redan aktivt arbetar med ekonomiskt bistånd har inte fått med sig den digitala kompetensen via sin utbildning som en digitaliserad socialtjänst kräver. Detta kan ses som ett hot mot socialsekreterarnas anspråk på sin jurisdiktion då deras mer digitala arbetsuppgifter ger en för stor osäkerhet gentemot den sociala kompetensen som tidigare har varit dess styrka (Abbott 1998).

Det som socialsekreterarna ser som digitaliserings gränsområde är alltså den mänskliga aspekten. Individuella bedömningar, fysiska möten och tillfällen att bygga relationer med sin klient anses vara viktiga grundpelare för att mänskligheten i socialt arbete ska finnas kvar. Samtidigt ser socialsekreterarna en risk med för tillgängliga kontaktvägar för klienterna. Kontaktvägar utan yttre gränser kan leda till sämre relationer då de digitala kontaktytorna begränsar relationskapandet, trots att idén med dessa nya kontaktvägar var att underlätta detta relationsskapande.

5.4 Digitalisering, tillit och kontroll

Ekonomiskt bistånd har ofta förknippats med pengar och kontroll. I detta tema belyses och analyseras de kontrollmekanismer som länge har funnits ingjutna i det ekonomiska biståndet. Samt hur dessa är på väg att brytas upp med hjälp av digitaliseringen.

5.4.1 Mot ökad tillit

För de flesta socialsekreterare i kommun X och Y är kopplingen mellan en mindre kontrollerande socialtjänst och digitalisering en självklarhet. Socialsekreterarna anser att en digitalisering av socialtjänsten per automatik innebär en större tillit till klienterna. Uppfattningen ifall detta är något positivt eller negativt är det som skiljer dem åt:

Vi har ju pratat mycket om det på sektionmöten, det här med vårt kontrollbehov. Och någonstans får man ändå ha i bakhuvudet att våra klienter är vuxna människor, de har ett eget ansvar för sin situation. Vi kan inte kontrollera dem och jag tror inte det är bra för relationen heller. (Socialsekreterare X4)

De flesta socialsekreterare som är mer positiva till en sådan förändring uttrycker sig på ett liknande sätt; att det vore bra om man litade mer på klienten. Socialsekreterarna anser att det vore bra för relationen och att det skulle hjälpa till att öka klientens motivation när denne får

ha ett större ansvar över sitt liv. Risken att det skulle leda till mer fusk tas upp som den största risken, men ett motargument är att socialsekreterarna hänvisar till andra kommuner där liknande förändringar har genomförts med goda resultat. Såväl socialsekreterare X1 som Y4 lyfter tankar som att "Vill man lura någon, då går det" (Socialsekreterare X1). De menar att klienterna kan fuska lika väl i nuläget som vid den eftersträlvade, mindre kontrollerande, socialtjänsten. Det som bedöms vara av vikt för professionen är att socialsekreteraren får fokusera på relationsbyggandet. Svensson & Larsson (2017) lyfter avsaknaden av tillit som grunden till kritiken socialsekreterarna har mot en fullt automatiserad bistånds process. De som är positiva till en automatisering har alltså i högre grad mer tillit till sina klienter och vill att socialsekreterarrollen ska bygga på tillit och inte kontroll. Större tillit kan även ses som en högre grad av handlingsutrymme (Svensson, Johnsson & Laanemets 2014). Detta då handlingsutrymmet vid en kontrollerande socialtjänst begränsar socialsekreterarens möjligheter till att välja fritt, och istället tvingar in socialsekreteraren i den kontrollerande rollen (ibid.).

Socialsekreterare Y2 och socialsekreterare Y4 anser att det i nuläget begärs in mer handlingar än nödvändigt och att "Det är mycket signalpolitik", som socialsekreterare Y4 uttrycker det. Denna signalpolitik kan tolkas som ett verktyg för socialsekreterarna så att de kan upprätthålla sin makt eller rättare sagt, bilden av sin makt. Att upprätthålla bilden av yrkesrollens maktposition kan hjälpa till att stärka osäkerheten inom den professionella rollen (Brante 2009). Detta i sin tur hjälper till att skydda giltigheten av yrkesrollen under digitaliseringsprocessen. Att framhäva sin yrkesroll som makthavare kan också vara ett sätt att fastslå deras anspråk på jurisdiktionen. Enligt Abbott (1998) är den jurisdiktion som den professionella befinner sig inuti kopplad till den professionella statusen. Att framhäva sig själv som en makthavare kan därför vara en teknik för att bibehålla eller utöka ens jurisdiktion.

Den mer negativt inställda sidan till minskandet av kontrollen är dock övertygade om att det kommer att leda till mer fusk:

./../Om det blir för mycket som är automatiserat, då tror jag försörjningsstödet kommer att öka också. Jag tror att man kommer lura till sig mer pengar. Man märker ju redan nu att vi får in mycket kvitton och ansökningar som man inte kan få försörjningsstöd för.

Så jag tror att om det blir för digitaliserat och automatiserat så kommer mycket av det slinka igenom. Det är jag övertygad om. (Socialsekreterare Y3)

Socialsekreterare X2 tror att digitaliseringen kan medföra mindre kontroll, vilket i sin tur kan leda till att man lättare tappar klienten och missar viktiga varningssignaler. Med andra ord att en för enkel biståndsprocess leder till att socialsekreteraren inte får chansen att följa klienten på det sättet som krävs för att skapa en djupare relation. I samma anda ser socialsekreterare Y3 det som något positivt att en digitaliserad ansökningsprocess skulle innebära att datorsystemet kan hindra klienter från att skicka in ofullständiga ansökningar. Även detta synsätt kan tänkas vara byggt på viljan att behålla makt och öka osäkerheten samt jurisdiktionen som socialarbetaren besitter. Vidare lyfter socialsekreterare X2 att möten i sig är ett sätt att utöva kontroll. “/.../Det blir ju en kontroll i sig när man har kontinuerliga möten/.../ (Socialsekreterare X2). Detta lyfts i relation till hur en ökad digitalisering kan ge mer tid till möten. Så även de som är positiva till digitalisering bygger delar av sina argument på en ökad kontroll, fast av annan typ. Eftersom autonomi bestäms av flera parter, organisationen såväl som den enskilda, kan möten ses som en autonom form av kontroll (Brante 2009). Detta innebär en självvald kontroll istället för en påtvingad sådan.

Socialsekreterare Y1 tror dock att den minskade kontrollen kan leda till att “/.../man försummar den enskilda” och menar att man, genom att ta bort den tidigare kontrollen, tvingar klienten till att ta ett egenansvar. Socialsekreterare X2 lyfter också den risken, men menar att det är fullt möjligt att ge ett ekonomiskt stöd samtidigt som tillit uppehålls. Denna åsikt kan förklaras av socialsekreterare X2:s syn på sitt handlingsutrymme.

Handlingsutrymmet ger en möjlighet att som professionell själv välja hur man vill utföra sitt arbete (Svensson, Johnsson & Laanemets 2014). Om så är fallet innebär det samtidigt att socialsekreterare Y1 inte inser var gränsen för sitt handlingsutrymme går, då hen inte ser denna möjlighet. En möjlig orsak till detta kan vara att socialsekreterare Y1 redan har förminskat sitt handlingsutrymme gällande handläggningar och ansökningar då dessa arbetsuppgifter har getts till ekonomihandläggarna.

Ett ytterligare begrepp som socialsekreterare X3 och socialsekreterare Y2, oberoende av varandra lyfter, är medborgarlön. Medborgarlönen fungerar som ett exempel på full tillit och socialsekreterarna avser med begreppet att lyfta frågan om hur kontroll av brukaren kan vara skadligt.

Automatisering och medborgarlön är någonting som är en diskussion som måste föras samman i mångt och mycket/.../ (Socialsekreterare X3)

Även detta kan ses vara en koppling mellan en mindre kontrollerande socialtjänst och digitaliseringens möjligheter, med andra ord en fråga om attityd. Socialsekreterare Y2 anser att socialtjänsten inte borde vara överdrivet kontrollerande när det gäller att räkna kronor; “/.../Ekonomi ska inte ta en så stor del av våra klienter liv” (Socialsekreterare Y2). Flera av socialsekreterarna uppmärksammar att deras kollegor är mindre positivt inställda till skiftet i attityd mot en mer tillitsbaserad myndighetsutövning. Socialsekreterare X4 menar att socialsekreterarna i kommun X helt enkelt inte är vana vid att lita på deras klienter, delvis på grund av klientgruppen i sig. Socialsekreterare X4 jämför sitt nuvarande arbete med sin tidigare arbetsplats i en annan kommun där digitaliseringen har medfört ett arbetssätt uppbyggt på tillit som något att sträva efter. För socialsekreterare X2 är målet av mer tillit en självklarhet: “Egentligen ska man ju inte kontrollera” och menar att de flesta socialsekreterarna vill ha möjligheten att lita på sina klienter. Brante (2009) menar att den professionellas autonomi är avhängande på verksamhetens förutsättningar. Detta innebär att möjligheterna till autonomi kan förändras då verksamheten förändras (ibid.). Socialsekreterarna vill att digitaliseringen ska medföra möjligheten till att den enskilda socialsekreteraren ska kunna lita på sina klienter. En sådan förändring skulle verka för att utöka deras autonomi gällande deras möjlighet till att på egen hand välja om det går att lita på klienten eller inte.

Socialsekreterare X3 förklarar det annorlunda och menar att socialsekreteraren är den som upprätthåller samhällsstrukturen, inte den som förändrar den. Trots att de flesta beskriver en liknande bild av hur socialsekreteraren på ekonomiskt bistånd för tillfället ser ut, så är det inte så att alla socialsekreterare ser det som något negativt:

Automatiseringen, varför jag är emot det, är för att det handlar om vår profession. Det hade ju säkert gjort att vi hade kunnat arbeta närmare och mer med klienten, men vad säger det om vår profession? Varför behövs socionomer och inte någon annan yrkeskår? Så det är en fråga som handlar om yrkeskåren snarare än digitalisering i sig (Socialsekreterare X3).

Ännu en gång blir frågan hur man definierar den professionella rollen. Som socialsekreterare X3 säger så handlar det om yrkeskåren mer än digitaliseringen. Uppfattningen tolkas genom vår empiri vara att en mer digitaliserad socialtjänst anses leda till en mindre kontrollerande socialtjänst. En förändring av försörjningsstödet natur, mer än en förändring i arbetssätten. Detta kan ses som ett sätt för socialsekreterarna att själva försöka förändra samhällsstrukturen. Enligt Brante (2009) bestäms den professionellas autonomi av organisationen, inte individen. Samtidigt bestäms autonomi även av hur arbetet är organiserat. Detta skulle kunna innebära att socialsekreteraren med fördel använder en förändring i arbetets organisering som tillfälle för att utöka sin egna autonomi. Ett sätt för socialsekreteraren att förändra samhället på, istället för att enbart upprätthålla det. Det socialsekreterare X3 ser är att digitaliseringen anses vara ett hot mot socionomens jurisdiktion (Abbott 1998). Ännu en gång så är det inte automatiseringen i sig som är hotet, utan konkurrerande yrkesgrupper, som ges större möjligheter med hjälp av automatiseringen.

Vi finner motsägelser i frågan om mer eller mindre tillit. Socialsekreterarna ser positivt på en socialtjänst byggd på mer tillit samtidigt som vissa vill fortsätta utöva kontroll över sina brukare, för deras eget bästa. Socialsekreterarna tror att digitalisering kan föra med sig båda aspekterna. En digital form av kontroll och en mer effektiv handlägningsprocess byggd på tillit.

6. Sammanfattande diskussion & avslutande ord

I detta stycke kommer vi att sammanfatta analysens olika teman för att tydliggöra de viktigaste delarna av våra resultat och hur dessa knyter an till våra frågeställningar. Därefter kommer en avslutande diskussion, där vi tar upp vad våra egna upplevelser av digitaliseringen är samt några av de saker som vi tyckte var mest intressanta. Den sista delen kommer att handla om betydelsen av vidare forskning inom ämnet samt frågor vi inte har hunnit svara på i denna studie.

6.1 Sammanfattning

För att koppla tillbaka till vår första frågeställning som var: "*Hur definierar socialsekreterarna digitaliseringens innebörd?*" så upptäckte vi tidigt i studien att det fanns en skillnad i hur socialsekreterare definierade begreppet "digitalisering". Detta visade sig

vara intressant då perspektiv och resonemang förändrades beroende på vilken definition man antog. För ett par socialsekreterare innebar digitaliseringen ett sätt att förenkla ansöknings- och kommunikationsprocessen för brukarna. För andra socialsekreterare innebär digitaliseringen en automatisering av handlägningsprocessen, tänkt att frigöra tid för socialsekreterarnas egna arbetsbehov. Besitter socialsekreteraren en utökad kunskap av digitalisering så talar de istället om betydelsen av båda definitionerna och ser de mer som sammanflätade diskussioner än separata. Hur positivt socialsekreterarna ställer sig till de olika möjligheterna med en digitalisering influeras av vilken definition de lutar sig mot.

Vår andra frågeställning var: *hur tror socialsekreterarna att deras yrkesroll kan komma att påverkas av en framtida digitaliserad socialtjänst?* I denna frågeställningen står yrkesrollen i fokus vilket i följande stycke problematiseras. Vår fjärde och sista frågeställning var *“Hur skiljer sig socialsekreterarnas uppfattningar om digitalisering mellan de två organisatoriskt skilda kommunerna?”* vilket också lyfts och diskuteras i det kommande stycket.

För socialtjänsten utan ekonomihandläggare, kommun X, uppfattas såväl konceptet ekonomihandläggare som en faktisk automatisering som en företeelse som riskerar att fragmentera den grundläggande helhetsbilden som är viktig för socialsekreterarnas bedömningsarbete. Socialtjänsten som har anammat ekonomihandläggare, kommun Y, ser automatiseringen i mer positiva dager. Risken de uppfattar blir istället att en potentiell avskalning av yrket som ekonomihandläggare är trolig. Samtidigt har de en optimistisk bild av att dessa kommer att få utökade arbetssysslor i andra områden, istället för att avskedas. Vid kommun X finns en oro att en automatisering kan komma att förminska socialsekreteraryrket och ta bort den professionella bredden. Samtidigt finns det en bild av att det som är styrkan i professionen, det riktiga sociala arbetet med mänskliga samtal, kommer att få mer tid och vikt med en väl implementerad automatisering.

Vår tredje frågeställning: *“Vad uppfattar socialsekreterare vara digitaliseringens möjligheter och utmaningar?”* besvaras i de följande två styckena.

Socialsekreterarna sätter gränsen för digitaliseringen när den börjar fasa ut den mänskliga aspekten. vare sig socialsekreterarna är positiva eller inte till digitaliseringen så lyfter de betydelsen av det fysiska, mänskliga mötet och att det ses som det sanna sociala arbetet. Åsikterna är delade ifall digitaliseringen kommer ge mer tid till detta, eller ifall det kommer

minska den mänskliga kontakten till förmån för den digitala. Ett perspektiv som framförs är att om digitalisering innebär ett större fokus på digitala kommunikationsvägar, och samtidigt fasar ut de fysiska, så finns det en risk att andra sociala problem som klientgruppen kan besitta blir svårare att fånga upp och hantera. Vidare lyfts de brukargrupper som saknar datorer eller digital litteracitet, samt hur dessa exkluderas i sammanhanget. Vid biståndsbedömningar så är socialsekreterarna strikta med att de mer individuella bedömningarna måste fattas av en människa då den mänskliga aspekten väger in och kan därför inte göras av en robot.

Kontroll och tillsyn är en stor del av det ekonomiska biståndet i dagsläget. Det finns dock förhoppningar bland socialsekreterarna att en digitalisering kan innebära en mindre kontrollerande socialtjänst, där en relation skapad på tillit och professionellt stöd är grundpelaren för det ekonomiska biståndet. Denna utveckling hoppas majoriteten av både negativt och positivt inställda socialsekreterare på. Ett ekonomiskt bistånd där man nästan inte pratat om pengar beskrivs till och med av vissa socialsekreterare som det slutgiltiga målet med en digitalisering. För andra socialsekreterare så är det av stor vikt att de tillåts behålla i alla fall en del av sin kontrollerande roll. Detta då klientgruppen ofta besvärar sig av andra sociala problem som kräver att socialsekreteraren har en viss mängd kontroll för att inte klienten ska orsaka vidare skada till sig själv och sin situation.

Begreppet medborgarlön lyfts vid tillfällena och socialsekreterarna menar att en fullt automatiserad bistånds-process kan komma att kräva en oberoende och stabil inkomst, som medborgarlön, och att detta är en diskussion som måste föras samman med digitaliseringen.

6.2 Avslutande diskussion

Något som överraskade oss var att trots socialsekreterarnas stora farhågor kring digitaliseringens inverkan på socialsekreterarnas yrkesroll, handlingsutrymme, autonomi, jurisdiktion och klientkontakt så var den allmänna inställningen under intervjuerna fortfarande en väldigt positiv och optimistisk sådan. Den positiva uppfattningen om digitalisering grundas i att man gärna ser det som en universell lösning till alla möjliga problem. Ett argument som styrker detta är att det ofta finns en övertro till digitaliseringens möjligheter. Detta eftersom framsteg inom teknik och datorer fortsätter att öka och den exponentiella utvecklingen gör det svårt att föreställa sig något som digitaliseringen inte kan lösa, allra minst att automatisera administrativa arbetsuppgifter inom ekonomiskt bistånd. Vi

blev också överraskade av att socialsekreterarnas farhågor liknade varandra i en väldigt hög grad. Kontrasten mellan optimismen och farhågorna skapar dessa intressanta diskussioner som är nödvändiga för ett kritiskt förhållningssätt till den kommande digitaliseringen. Men vad händer när digitaliseringen tar över så pass stora delar av professioner att yrkesroller måste kraftigt omdefinieras eller riskerar att försvinna helt?

Ovanstående fråga är ett exempel på vad ytterligare forskning inom digitaliseringen av socialt arbete kan fokusera på. En ytterligare tanke vi gärna hade fortsatt forska om är hur attitydförändringar kring kontroll och tillit kommer ha påverkat det framtida ekonomiska biståndet.

Vår studie har fokuserat på åtta socialsekreterare och deras åsikter och tankar kring digitaliseringen av det ekonomiska biståndet. Våra tolkningar av deras verklighetsbild gör att det är omöjligt att dra slutsatser om våra resultat även stämmer för resten av Sveriges socialsekreterare. Alltså är en tänkbar väg för framtida forskning att göra en mer omfattande studie av digitaliseringens effekter på Sveriges socialtjänster, för att möjligen få fram mer generella och användbara slutsatser.

Likt hur vår studie inspirerades av Scaramuzzinos (2019) rapport och de fynd hon presenterade så hoppas vi att andra kan bli inspirerade av denna studie till att fortsätta forska inom påverkningarna av digitalisering på det sociala arbetet.

Referenslista

Abbott, Andrew (1988) *The System of Professions*. Chicago: The University of Chicago Press.

Brante, Thomas (2009) Vad är en profession? Teoretiska ansatser och definitioner. I: Maria Lindh (Red.), *Vetenskap för profession* (s. 15-34). Högskolan i Borås.

Bryman, Alan (2008) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber AB.

Castro, Freddy W. (1992) *Bortom den nya medelklassen, Durkheim och de moderna professionella yrkesgrupperna*. Stockholm: Symposion Graduale

Cöster, Mathias & Alf Westelius (2016) *Digitalisering*. Stockholm: Liber AB.

Dolowitz, David P. & David Marsh (2012) The future of policy transfer research. *Political studies review*, 10:3, 339-345.

Fiske, John (1990) *Kommunikationsteorier - en introduktion*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.

Freidson, Elliot (1986) *Professional Powers: A Study of the Institutionalization of Knowledge*. Chicago: Chicago University Press.

Hellberg, Inga (1991) *Professionalisering och modernisering*. Stockholm: Arbetslivscentrum.

Kvale, Steinar (1996) *InterViews: An introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Lagergren, Lars, Mija Toftner & Jens Eriksson (2011) Professionella vuxna på nätet. I: Alexandersson, Mikael & Thomas Hansson. (red.) *Unga nätmiljöer, nya villkor för samarbete och lärande*. Lund: Studentlitteratur.

Lauri, Marcus (2016) *Narratives of governing: rationalization, responsibility and resistance in social work*. Umeå: Umeå universitet.

Lincoln, Yvonna S. & Egon G. Guba. (1985) *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage.

Lindgren, Simon (2014) Kvalitativ analys. I Agneta Edman (Red.), *Introduktion till samhällsvetenskaplig analys* (29-44). Malmö: Gleerups Utbildning AB

Lipsky, Michael (1980) *Street level bureaucracy: Dilemmas of the individual in the public service*. New York: Russell Sage

Manyika, James, Michael Chui, Mehdi Miremadi, Jacques Bughin, Katy George, Paul Willmott. & Martin Dewhurst (2017) *A future that works: Automation, employment, and productivity*. Executive summary. McKinsey Global Institute.

Martinell B., Elisabeth (2014) Standardiserad interaktion: En utmaning för socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 21(1), 4-23.

Martinell B., Elisabeth (2019) Digital Clients: An Example of People Production in Social Work. *Social Inclusion*, 7(1), 1–11.

Marsh, David & Jason C. Sharman (2009) Policy diffusion and policy transfer. *Policy Studies*, 30:3, 269-288.

Nationalencyklopedin (2019) *Automatisering*.

[<http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/automatisering>] hämtat 2019-05-14.

Regeringskansliet (2019) *Digitalisering av offentlig sektor*.

[<https://www.regeringen.se/regeringens-politik/digitaliseringspolitik/digital-forvaltning/>] hämtat 2019-05-25.

Scaramuzzino, Gabriella (2019) *Socialarbetare om automatisering i socialt arbete: En webbenkätundersökning*. (Research Reports in Social Work; Vol. 2019, Nr. 3). Socialhögskolan, Lunds universitet.

SKL (2016) *Undersökning om svenskarnas inställning till digitalisering i välfärden*.
[<https://skl.se/download/18.1c0398c1653776aac93be35/1534508442481/PPTom%20SIFO%20unders%C3%B6kningen%20f%C3%B6r%20webben.pdf>] hämtat 19-04-25.

Svensson, Lupita & Stefan Larsson (2017) *Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt*. Landskrona: Lunds universitets internetinstitut.

Svensson, Lupita. & Stefan Larsson (2018) *Digitalisering av kommunal socialtjänst: en empirisk studie av en organisation och profession i förändring*. Helsingborg: FoU Helsingborg.

Taylor, Amanda (2017) Social work and digitalisation: Bridging the knowledge gaps. *Social work education*, 36(8), 869-879.

Vetenskapsrådet (2019) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. [<http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf>.] hämtat 2019-05-05.

Wagner, Ina (1993) *Women's voice: The case of nursing information systems*. Vienna: Technische Universität Wien.

Bilagor

Bilaga 1: Informationsblad



LUNDS UNIVERSITET

Förfrågan om att delta i en studie gällande digitaliseringen av socialt arbete

Studien är ett examensarbete inom socialt arbete och vi som genomför den är Anton Hansson och Elliot Holmqvist som studerar på socionomprogrammet vid Lunds universitet.

Syftet med denna studie är att undersöka tankesätt kring digitaliseringen bland socialsekreterare som är verksamma på biståndsenheter. Studien kommer inriktas på att jämföra åsikter och erfarenheter av digitaliseringens påverkan inom dessa enheter.

Vi vänder oss till Dig som är yrkesverksam socialsekreterare, och som har tankar eller åsikter kring digitaliseringens möjligheter och/eller svårigheter inom socialt arbete, för att fråga om Du kan tänka dig att vara med i vår studie?

Intervjuerna genomförs med fördel vid slutet på vecka 14 alternativt vecka 15 och beräknad tid för varje intervju är ungefär 45 minuter. Intervjun kommer med ert samtycke att spelas in. Detta för att vi ska kunna återge din berättelse på ett så korrekt vis som möjligt. Vi kommer så snart som möjligt att boka en tid och ett datum som passar dig för en intervju.

Ditt deltagande i studien sker på frivillig basis. De uppgifter du väljer att lämna ut kommer även att anonymiseras. Du kan när som helst avbryta din medverkan utan att du behöver förklara varför. De uppgifter du lämnat kommer då inte tas med i studien. De uppgifter du ger ut kommer enbart användas i denna studie. Dina personuppgifter kommer också förvaras på sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem.

Vi hoppas att Ni är intresserade och vi är otroligt tacksamma för alla sorters engagemang och all hjälp som skulle möjliggöra för oss att genomföra vår studie. Vänligen kontakta oss snarast om det finns några frågor på följande kontaktuppgifter.

Anton Hansson soc15ah1@student.lu.se xxx-xx xx xxx

Elliot Holmqvist el4365ho-s@student.lu.se xxxx-xx xx xx

Med vänliga hälsningar,

Anton Hansson och Elliot Holmqvist

Bilaga 2: Samtyckesblankett



LUNDS UNIVERSITET

Samtycke till intervju

Intervjun är en del i av ett examensarbete inom socialt arbete och vi som genomför den är Anton Hansson och Elliot Holmqvist som studerar på socionomprogrammet vid Lunds universitet.

Syftet med studien är att undersöka tankesätt kring digitaliseringen bland socialsekreterare verksamma på biståndsenheter.

Medgivande

Jag bekräftar härmed att jag har tagit del av informationen och intervjuens syfte och accepterar att delta. Jag även har fått möjlighet att ställa frågor om studien.

Jag har fått information om att de uppgifter som samlas in om mig kommer att behandlas konfidentiellt, på ett sådant sätt att min identitet inte kommer att avslöjas för obehöriga. Intervjun kommer att förstöras när studien har färdigställt.

Jag är medveten om att min medverkan är helt frivillig och att jag när som helst under såväl intervjun som efter, och utan närmare förklaring, kan avbryta mitt deltagande.

Ort och datum _____

Förnamn och efternamn _____

Telefonnummer _____

Namnteckning _____

Detta formulär har upprättats två exemplar.

Bilaga 3: Intervjuguide

Introduktion

- Presentera oss
- Tydliggöra intervjuens syfte & riktlinjer
 - Rätt till konfidentialitet
 - Inspelningens syfte
 - Rätten att avbryta
 - Rätten att inte behöva svara på frågor
- Samtyckesblankett
- Frågor före start?

Inledning och bakgrund

Hur kommer det sig att du sökt dig till socialt arbete?

- Är det vad du förväntade dig att arbeta inom socialt arbete?

Hur länge har du arbetat på din nuvarande arbetsplats?

Har du några tidigare arbetserfarenheter?

När är du född?

Förkunskaper om digitaliseringen

Vad tänker du på när du hör ordet “digitalisering”?

Hur skulle du definiera digitalisering?

- Allmän definition? Definition inom socialt arbete?

Hur skiljer sig ditt användande av digitala medel mellan privatliv och arbete?

- Tar du med dig mail hem?

Hur skulle du vilja beskriva digitalisering inom ditt arbete som professionell socialarbetare?

- Skillnader från tidigare?

Inställning till digitaliseringen

Hur ställer du dig till det ökade intresset för digitalisering inom socialt arbete?

- Vilka områden kan digitaliseringen innefatta, som du ser det? Vilka områden bör inte innefattas?
- Har du några förhoppningar/farhågor för framtiden?

Vad tror du är viktigt att ha i åtanke för att digitaliseringen ska ske på ett optimalt sätt?

Trelleborgsmodellen

Vad vet du om Trelleborgsmodellen?

- Ansöka via internet
- Automatiserad handläggning med stickprov

Vad har du för inställning till Trelleborgsmodellen?

Borde fler kommuner/din kommun införa Trelleborgsmodellen?

- Varför? Varför inte?

Brukare

Socialekreterare tenderar att se mötet med brukaren som något viktigt. Hur ser du på att "möta" en brukare digitalt? Sms/mail/chatt → Videochat

- Etiska problem? Integritet/Konfidentialitet

Hur ser du på möjligheten för en brukare att ansöka via internet?

Avslut

Hur tror du att ekonomiskt bistånd ser ut om 10 år om digitaliseringen görs på ett optimalt sätt?

Är det något mer som du skulle vilja tillägga?

- Eller något du ändrat dig kring?

Hur känner du att intervjun gick?

Konstruktiv feedback till oss som intervjuare?

Tacka av intervjupersoner