



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Administration i Socialtjänsten - möjlighet, vilja eller tvång?

**En etnografisk studie om socialsekreterares
förhållningssätt till administrativa sysslor**

Louise Söderblom

Kandidatuppsats SOPA 63
VT 2016
Handledare: Teres Hjärpe

Abstract

Author: Louise Söderblom

Title: Administration in social work – capability, will or constraint?

An ethnographic study of social workers' experiences and views of administrative tasks.

[Translated title]

Supervisor: Teres Hjärpe

Assessor: Dolf Tops

The aim of this study was to explore social workers' experiences and views of administrative tasks within the social services. Former research points to an explosion of administrative tasks for professions such as social workers, doctors and teachers, due to governance reforms and cutbacks in the welfare sector resulting in fewer assistants and secretaries. For this study, ethnographic fieldwork in terms of observations and interviews was conducted at a social services office in Sweden. The data was analysed within a neo-institutional framework and especially inspired by an explanatory model for increasing administration that originally was developed in the police context. The result shows on the one hand that administration is a substantial part of the social workers work and that it is something constantly being talked, complained and interacted about. Negative attitudes towards administrative tasks and the stress coming out of it was distinguished feature throughout the fieldwork. On the other hand social workers revealed a somewhat ambivalent view on those tasks. For example, when asked what tasks they would give away to a potential assistants, social workers connected administration to control they were not willing to give up. Lines were blurred between different reasons for performing administrative tasks such as that there is a possibility to, that the social worker wants to and the many demands to do so.

Keywords: administration, social workers, capability will constraint theory, discretion.

Förord

Jag vill rikta ett stort tack till personalen på socialtjänsten som lät mig smyga runt i korridorerna och observera, ett extra tack till intervjupersonerna som ställt upp med dyrbar tid. Jag vill också rikta ett stort tack till Teres Hjärpe som gett mig ovärderlig handledning från dag ett. Sist och minst (i storlek) vill jag tacka mina döttrar Nadia & Livia som gjort mörka dagar ljusa.

Innehållsförteckning

Inledning	5
<i>Bidragande faktorer till ökad administration</i>	7
<i>Problemformulering</i>	9
<i>Syften och frågeställningar</i>	10
<i>Definition av administration</i>	10
<i>Begreppsförklaringar</i>	11
<i>Handlingsutrymme</i>	12
<i>Attityder</i>	13
<i>En normativ ansats</i>	13
<i>Skyltfönsterverksamhet</i>	16
<i>Möjlighet, vilja & tvång – en förklaringsmodell</i>	17
Metod	17
<i>Urval</i>	19
<i>Metodmässiga överväganden</i>	19
<i>Metodens tillförlitlighet</i>	20
<i>Etiska överväganden</i>	21
<i>Administration- vad?</i>	22
<i>Olika uppfattningar om administration</i>	23
<i>Administration- hur?</i>	25
<i>Administration som gemensamt klagoföremål</i>	25
<i>Konsulter som lösning</i>	28
<i>Administration som möjlighet, vilja eller tvång</i>	29
<i>Möjlighet</i>	29
<i>Vilja</i>	31
<i>Tvång</i>	35
Sammanfattande slutdiskussion	39
Bilaga 1	46
Bilaga 2	47

Inledning

Den här uppsatsen handlar om administrativa sysslor inom Socialtjänstens individ- och familjeomsorg och hur socialsekreterare upplever och förhåller sig till detta.

Nya styrningsformer av offentlig sektor och tillhörande expansion av administrativa sysslor för välfärdsprofessioner (läkare, lärare, poliser, socionomer m.m.) har varit ett hett diskussionsämne i svenska media de senaste åren. Inte minst Maciej Zarembas artikelserier i DN under 2013 och 2015¹, som bland annat uppmärksammade socialtjänstens tillvägagångssätt i barnavårdsutredningar, stimulerade en debatt om hur välfärdprofessioner påverkats av New Public Management (utvecklas på sida 7). Ett alldeles färskt inlägg i debatten är docenten och företagsekonomen Louise Bringselius (2016) artikel i DN där hon efterfrågar återanställning av administratörer (en grupp som bortrationaliserats när staten behövde minska offentliga utgifter efter 90-talets ekonomiska kris) för att avlasta arbeten som läkare, sjuksköterskor och socionomer.

Den beskrivning som parallellt förekommit av ”en socialtjänst i kris”² har vid sidan av faktorer som bristande resurser i form av pengar och personal kommit att handla om just ökande administrativa sysslor för socialsekreterare³ som gjort arbetet mindre flexibelt och mer stressigt. Sedan 2013 när skyddet för barn skärptes genom ändringar i socialtjänstlagen (riksdagen 2013) har orosanmälningarna hos individ- och familjeförvaltningarna ökat och verksamheterna har blivit alltmer ansträngda.⁴

Det är inte bara media som har uppmärksammat sambandet mellan ökad stress och tilltagande administrationskrav inom Socialtjänsten. I regeringens budgetproposition (prop. 2015/16:1, 192-193) för år 2016 föreslås att en miljard kronor ska satsas på ökad bemanning, kunskap och kvalitet inom den sociala barn- och ungdomsvården mellan åren 2016-2019 (regeringen,

¹ Däribland: ”Så förvandlades männen till rättvisans demoner” 2015-05-13 och ”Förlåt dem, ty de visste inte vad de gjorde” 2013-04-24.

² Se t.ex. SSR 2015-02-15: ”Krisen i socialtjänsten måste vändas nu”, SR 2015-06-15: ”Kris i socialtjänsten”, SVT(2015c) 2015-06-21: ”Socionomerna fortsätter fly socialtjänsten”, SvD 2015-12-16: ”Akut och allvarlig kris för socialtjänsten”.

³ Se t.ex. Socialchefer.se 2015-09-16: ”Socialtjänstens arbete med barn och unga före och efter datorer” av Anette Johannesson och SR P3 2015-12-07: Kaliber granskar socialtjänsten ”hur ska krisen lösas?”

⁴ I flera medier kan man läsa om kommunernas ökade orosanmälningar sedan 2013, som t.ex. SVT (2015a) 2015-03-02: ”orosanmälningar pressar socialsekreterare”, P4 Östergötland 2015-11-15: ”anmälningar om barn som far illa ökar”, SVT (2015b) 2015-03-03: ”polisen anmäler allt fler fall”.

2015a). När Åsa Regnér, barn-, äldre- och jämställdhetsminister, pratar kring denna ”regeringens miljard” i ett tal under socialchefsdagarna i Stockholm 2015 uppmärksammar hon den administrativa bördan:

[...] den sociala barn- och ungdomsvården är satt under hårt tryck [...] ökade krav på rättssäkerhet, systematik och uppföljning har lett till mer administration, ibland kanske för mycket [...] Det borde bli en väckarklocka för oss alla om att pendeln kanske gått för långt när det gäller dokumentation och administration. Utan att förringa det kvalificerade arbetet med att sammanställa och analysera utredningsmaterialet så måste det ju, om jag hårdtrar det lite, rimligen vara viktigare att göra rätt för barnen, ungdomarna och föräldrarna än för kontrollfunktionerna. (Regeringen 2015b)

Regeringen vill ha ökad bemanning och Åsa Regnér beskriver i sitt tal hur det administrativa arbetet tar tid och fokus från det *sociala* arbetet med familjerna. Det blir tydligt att problematiken är nationell och att det berör de flesta individ- och familjeförvaltningar, då förändringar som föreslås ska ske på regeringsnivå.

Likaså har forskare intresserat sig för och försökt förklara fenomenet med ökande administration. Tidigare forskning av administrativt arbete inom offentliga sektorn tyder på att administrationen för den professionella har ökat sedan 1980-talet (Ivarsson Westerberg 2005, Forssell & Ivarsson Westerberg 2014). Företagsekonomerna Forssell och Ivarsson Westberg (2014) har frågat sig hur det går att förstå de förändringar som organisationer inom den offentliga sektorn genomgått över tid och skriver att man innan nittiotalets stora besparingar inom den offentliga sektorn haft mer administratörer anställda. Sysslorna som de utförde får nu yrkesgrupper i kärnverksamheterna utföra själva (a.a.). Ivarsson Westberg (2004) menar i sin avhandling *papperspolisen* att det faktum att man sagt upp sådan personal utan att reflektera över deras funktion visat sig vara en kortsiktig besparing men en långsiktig förlust.

Vad beror då den administrativa tillväxten på? Åtminstone två trender återkommer i forskningen som stimulerande av ökande administrativa krav. Jag presenterar kort styrmodellen New public management som handlar om ekonomisering och att även offentlig verksamhet ska organiseras som privata sektorn. Jag redovisar även idén om en

evidensbaserad praktik som handlar om att socialt arbete ska vara vetenskapligt beprövat. Detta är bara två av flera trender som beskrivs ha kommit att öka administrationen i offentliga sektorn under de senaste 30 åren.

Bidragande faktorer till ökad administration

New public management och administration

I slutet av 1980-talet introducerades New public management (som jag fortsättningsvis kommer förkorta NPM) i offentliga sektorn i Sverige (Forssell & Ivarsson Westberg 2014). En organisationsteori som med marknadsprinciper skulle skapa effektivitet och rationalisering i offentliga sektorn genom särskilda metoder. Detta skapade nya styrsystem för att decentralisera organisationerna samtidigt som kontrollen och behovet av insyn ökade (Hood 1995). Forssell och Ivarsson Westberg (2014) menar att NPM och samhällstrender som ekonomisering, rationalisering och organisering har bidragit till det som de valt att kalla för *administrationssamhället*. För socialsekreterarna har den ökade jakten på effektivitet, kontroll och insyn ställt högre krav på dokumentation vilket kan tänkas ha bidragit till mer administration. Ett sätt att kontrollera och mäta socialt arbete är att skapa en så kallad evidensbaserad praktik, mer om det nedan.

Evidensbaserad praktik och administration

Kritiker har menat att det saknas forskning om resultat i socialtjänstens insatser, det finns därför en ökad efterfrågan av evidensbaserat socialt arbete (Bergmark & Lundström 2008). Ett evidensbaserat socialt arbete grundar sig på vetenskaplig forskning och systematiserade erfarenheter. Syftet är bland annat att det framöver ska ge oss möjlighet att utvärdera effekter av det sociala arbetets metoder och insatser (Meeuwisse & Swärd 2006). För socialsekreterarna innebär detta ett ökat krav på dokumentation av resultat, vilket medför ytterligare administration utöver det mer klientnära utredningsarbetet. I en evidensbaserad praktik arbetar man efter ”välbeprövade” metoder, metoder som fungerar och ger bra resultat och det fortlöpande arbetet ska också gärna vara mätbart. För att socialsekreterarna ska slippa hålla sig uppdaterade i vetenskapliga diskussioner som kan vara svårtolkade och ifrågasatta ger Socialstyrelsen ut färdiggranskad information i form av råd och anvisningar om hur de bör eller ska arbeta (Bergmark & Lundström 2008). Även om socialstyrelsens färdiggranskade material underlättar för socialsekreterarna så ställer de ändå krav på att

medarbetarna uppdaterar sig i den information de blir tilldelade. Eftersom det är forskningen som ska styra hur det sociala arbetet ska utformas och hur det ska dokumenteras innebär den evidensbaserade praktiken enligt vissa mindre handlingsutrymme och mer administration för socialsekreterarna (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

Forssell och Ivarsson Westberg (2014) påpekar tilläggsvis att förändringar och omorganisationer i sig är orsaker till att det administrativa arbetet ökar. En offentlig organisation omfattas både av politiskt styrning och organisationens egen styrning. Administrationen ökar ju fler styrsystem och ju mer styrning en organisation har och behöver (a.a.).

Samtidigt så innefattar oundvikligen arbete inom socialtjänsten viss administration. Michael Lipsky skrev 1980 om ”gräsrotbyråkraterna” [street-level bureaucrats], där vår tids socialsekreterare räknas in. Ett inbyggt dilemma i deras arbetsuppgift är att vara förmedlaren mellan myndighet och medborgare (Lipsky 1980). Detta förhållningssätt innebär att de måste ta hänsyn till både lagar, regler och klientens behov. Handlingsutrymme är därför nödvändigt för att socialsekreterarna ska kunna utföra sitt arbete. En allt hårdare styrd organisation som ställer krav på exempelvis att socialsekreterarna ska dokumentera mera och arbeta efter de rekommendationer som ges ger ett minskat handlingsutrymme menar Lipsky (1980). Detta i sin tur skulle kunna bidra till att socialsekreterarna kan uppleva ett minskat förtroende från organisationen för deras kompetens. De ökade kraven ger sig också uttryck i lagstiftningen. Det är exempelvis lagstadgat sedan år 2001 att yrkesverksamma socionomer inom offentlig sektor ska dokumentera för att bibehålla rättssäkerhet. I Socialtjänstlagen kan man läsa om dokumentation att:

11 kap. 5 § Handläggning av ärenden som rör enskilda samt genomförande av beslut om stödinsatser, vård och behandling skall dokumenteras.

Dokumentationen skall utvisa beslut och åtgärder som vidtas i ärendet samt faktiska omständigheter och händelser av betydelse. Handlingar som rör enskildas personliga förhållanden skall förvaras så att obehöriga inte får tillgång till dem. SFS 2001:453 (Socialtjänstlagen 2001:453)

Ett verktyg som utvecklats för att tillfredsställa sådana krav är BBIC som står för Barns Behov i Centrum och är ett arbetssätt med Socialtjänstlagen (2001:453) och Förvaltningslagen (1986:223) som utgångspunkt. Syftet med BBIC är att stärka barnperspektivet och delaktigheten för barn och unga i utredningsarbetet (Socialstyrelsen 2016). Detta ska ske genom ett enhetligt kvalitetssystem som förenklar och förbättrar dokumentation, handläggning, planering och uppföljning i barnavårdsutredningar (Ponnert & Rasmusson 2015). BBIC är ett renodlat dokumentationssystem i vilket socialsekreterarna skriver sina utredningar och systemet är datorbaserat vilket Socialstyrelsen (2016) menar bidrar till enhetlig och evidensbaserad struktur för handläggning, genomförande och uppföljning. Efter att många kommuner fått stark kritik från justitieombudsmannen och riksdagens revisorer om bristande barnavårdsutredningar introducerades systemet i Sverige 2004. Sedan 2005 uppmanar Socialstyrelsen att utredningsarbete utförs enligt BBIC och det är idag bara tre kommuner i Sverige som inte använder sig av det (Socialtjänsten 2016). I en rapport (Hjärpe 2015) framkom att introducerandet av BBIC var den händelse som de flesta respondenter hänvisade till som det som påverkat innehållet i arbetet i riktning mot mer administration. Sofia Linderot skriver att BBIC bidragit till ett ökat krav på dokumentation och administration inom individ- och familjeomsorgen. Hon beskriver socialsekreterarnas ökade administrativa börda som en konsekvens av en alltmer omfattande utredningspraktik (Linderot 2015).

Problemformulering

Vi har sett förslag på varför administrationen ökar inom offentlig sektor och hur den rotat sig i socialtjänsten. Administration tycks ur ett organisatoriskt perspektiv ses som ett led i kvalitetssäkring men på samma gång ur socialsekreterarens perspektiv som en administrativ börda, något som tar tid från arbetet med klienterna. Ivarsson Westberg (2004) skriver till och med att det administrativa arbetet borde ses som verksamheternas ”nödvändiga onda” och ske i en så liten utsträckning som möjligt för att inte ta fokus från den egentliga kärnverksamheten. Ovanstående har väckt ett intresse hos mig för om och i så fall hur det administrativa arbetet påverkar socialsekreterarnas vardagliga arbete. Vad tycker egentligen socialarbetarna själva om dessa administrativa uppgifter som av såväl journalister, forskare och myndighetsrepresentanter beskrivs som ökande och koloniserande av det sociala arbetets arbetsformer? Vilka nyanser kan ses i deras förhållningssätt? Upplever de en konflikt mellan

socialt arbete och administrativa sysslor? Utifrån noteringen att just utredningsarbete inom IoF blivit särskilt styrt (i jämförelse med exempelvis skolkuratorer som inte har dokumentationskrav) tycks socialarbetares upplevelser på detta område särskilt angeläget att undersöka.

Syften och frågeställningar

Det huvudsakliga syftet är att undersöka hur socialsekreterare inom individ-och familjeförvaltningens utredningsenhet beskriver, upplever och förhåller sig till administrativt arbete med hjälp av följande frågeställningar:

- Hur definierar socialsekreterare inom IoF administration?
- Hur beskriver socialsekreterarna gränsen mellan administration och andra arbetsuppgifter de har?
- Hur interagerar socialarbetare kring administrativa sysslor i det vardagliga arbetet?
- Vilka förhållningssätt till administration kan identifieras på socialtjänstkontoret?

Ett andra syfte är att testa om den förklaringsmodell som Anders Ivarsson Westerberg föreslår för ökande administration inom polisen är användbar även för liknande processer inom Socialtjänsten?

Definition av administration

Ett av mina syften handlar om att ringa in hur administrativt arbete definieras av socialsekreterare, varför en på förhand given definition av begreppet vore kontraproduktivt. Däremot har jag valt att som utgångspunkt, för att ha något att jämföra med, använda mig av den definition av begreppet administration som Forssell och Ivarsson Westberg (2004) gör i boken administrationssamhället:

Administration är allt skapande och all insamling, bearbetning, sammanställning och avrapportering av information till olika intressenter (ägare, ledningar, chefer, personal intressegrupper, myndigheter, kunder, leverantörer, media med flera) som syftar till att upprätthålla, samordna och styra ett organiserat system av något

slag (en verksamhet, en organisation, ett projekt, ett nätverk etcetera) över tid och rum (Forssell & Ivarsson Westberg 2014:43).

Jag anser att detta är en bred och inkluderande definition som rimligen ger utrymme för den typ av dokumentation och andra sysslor som finns inom socialtjänsten. Att ha en definition att utgå ifrån kan hjälpa mig att få syn på administrativa sysslor som kanske utmärker just utredningsarbete inom socialtjänsten.

Begreppsförklaringar

IoF

IoF står för Individ- och familjeomsorg, i den kommun jag gjort mina studier innefattar enheten en avdelning för barnutredning, en avdelning för ungdom och en avdelning för familjehemsplacerade barn i alla åldrar. Mina studier baseras på avdelningen för barnutredning där 14 socialsekreterare arbetar med att utreda orosanmälningar och ansökningar.

Socialsekreterare

När jag skriver socialsekreterare så syftar jag på de som arbetar inom enheten barnutredning vilka jag studerat.

Välfärdsarbetare

Med välfärdsarbetare menar jag de som arbetar i människobehandlande organisationer. Jag menar främst de som arbetar inom vård, omsorg och skola men också inom polis och kriminalvård. Istället för att skriva läkare, lärare, poliser och socialsekreterare har jag valt att använda mig av ordet välfärdsarbetare för att inkludera flera professioner.

Procapita

Procapita är det datorsystem för alla inom IoF på socialtjänsten i kommunen jag studerat. Det är ett övergripande system som inkluderar all journalföring och utförande i den elektroniska akten. I Procapita öppnar man sedan BBIC- dokumenten som jag nämnt tidigare.

Tidigare forskning

Jag använde mig av Lunds universitetsbiblioteks databaser LUBsearch för att hitta tidigare forskning till min studie. Jag använde mig bland annat av sökorden ”administration”, ”social work”, ”social services”, ”public sector” och ”discretion” för att hitta relevant forskning.

Det har redan konstaterats en hel del om välfärdsarbetare inom offentlig sektor och deras förhållningssätt till styrning och administration. Av de artiklar och rapporter jag har studerat kan tre olika inriktningar urskiljas.

Handlingsutrymme

En första grupp fokuserar på hur välfärdsarbetare förhåller sig till administrativa sysslor i förhållande till det handlingsutrymme som utmärker deras uppdrag. Jag har hittat exempel på studier som visat att socialsekreterare väljer andra arbetsplatser än dem där myndighetsutövningen upplevs alldeles för styrd, med utredningsarbete i socialtjänsten som främsta exempel (Tham 2007). Likaså studier som visar på faktiskt minskat handlingsutrymme (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008) och att detta ökat stressen och missnöjet på arbetsplatsen (Preston-Shoot 2011). Det finns också studier som pekar i en annan riktning. Evans och Harris (2004) argumenterar i motsats till detta att gräsrotsbyråkraterna inte påverkas särskilt negativt av det påstått begränsade handlingsutrymmet. De menar att de har tillräcklig kompetens till att alltid hitta lösningar för att kunna utnyttja sitt handlingsutrymme och komma runt de styrande riktlinjerna (a.a.). Detta menar också Grant (2013) vars studie är gjord inom den engelska motsvarigheten till arbetsförmedlingen. Hennes resultat visade att handlingsutrymmet kunde ge välfärdsarbetarna möjlighet att själva styra och motivera varför de skulle arbeta på ett annat sätt än enligt riktlinjerna, bland annat undvek de sanktioner. Det har också poängterats att en del av det sociala arbetet som sker i mötet mellan socialsekreterare och klient är svårare att styra och kontrollera varför mycket av kontrollen sker i dokumentationen. Manualer, regler och riktlinjer behöver inte bara vara begränsade i det sociala arbetet utan kan bidra till trygghet och säkerhet i arbetsutförandet för socialsekreterarna (Svensson, Johnsson & Laanemets 2008).

Attityder

En andra gruppering intresserar sig mer direkt för välfärdsarbetarnas egna och uttalade attityder till dokumentationssystem och andra manualbaserade sätt att arbeta på.

Bringselius (2012) har gjort en studie på försäkringskassan vars resultat visade på ett missnöje med begränsat handlingsutrymme och manualbaserat arbete i enkäter, men i intervjuer uttryckte respondenterna även att det var skönt att ha riktlinjer att rätta sig efter, i synnerhet när de skulle ge klienter negativa besked. Thelander och Jacobsson (2016) har studerat administration på vårdcentraler i Sverige och resultatet visar på ett missnöje främst bland läkarna som upplever en ökning av de administrativa sysslorna. All personal på vårdcentralerna utom de medicinska sekreterarna uttrycker att administration är en oönskad del av arbetet. De uttrycker stress och frustration över det krångliga datorsystemet samtidigt som många gärna vill ha dokument i pappersform eftersom de inte litar på datorerna. De skriver om dubbel och trippel dokumentation där samma sak registreras flera gånger av olika personalkategorier och beskriver det som slöseri med tid (Thelander & Jacobsson 2016). Vidare visar studien att många anser att de administrativa resulterar i tidspress i kontakt med patienterna. Det positiva och viktiga med administration säger personalen är patientsäkerheten, kvalitetsarbete och att de kan känna att de har ”ryggen fri” när de väl gjort sina anteckningar. Det negativa och mindre viktiga med administration menar de är att de har jobbiga och omständliga administrativa rutiner som resulterar att de har för lite tid till patienterna (a.a.).

En normativ ansats

En tredje inriktning är mer normativ från forskarens sida och vill bidra till förändrat fokus för exempelvis journalföring och dokumentation. Exempelvis hävdar Morén (1999) att: ”Syftet med att dokumentera i myndighetsutövning är att upprätthålla rättssäkerhet” (1999:329) och han menar att det främst ligger i organisationens och den professionelles intresse att dokumentera så som vi gör idag. Han diskuterar nutidens oreflekterade sätt att dokumentera på och ifrågasätter om dokumentation verkligen är för klientens bästa. Dessutom menar han att dokumentationen inom socialt arbete är ett förlegat och svagt utvecklat område (Morén 1999).

Min egen studie syftar i likhet med den andra gruppen som beskrivits här (Bringselius 2012, Thelander & Jacobsson 2016) till att förutsättningslöst utforska upplevelser och förhållningssätt till administration och hur detta tar sig uttryck specifikt bland utredningsarbetare inom IoF idag. Detta till skillnad från de ovan nämnda studier som fokuserar på välfärdsarbete inom försäkringskassan respektive vårdcentraler.

Den forskning som gjorts inom traditionen av en evidensbaserad praktik (som beskrivs på sida 7) kan också beskrivas som en normativ ansats då den utgår ifrån ett antagande om att administrativa rutiner till viss del ökar evidensen med det sociala arbetets tillvägagångssätt. Bland annat administrativa rutiner anses motverka att socialarbetaren arbetar utifrån sin egen intuition och subjektiva omdöme (Gambrell 2011).

Teoretiskt ramverk

Eftersom administration i socialt arbete i första hand är aktiviteter som kan kopplas till den organisatoriska inramningen (Forssell & Ivarsson Westberg 2014) valde jag *nyinstitutionell organisationsteori* som ramverk för att tolka min empiri. Ett alternativ som jag övervägde men valde bort var att använda professionsteori (t.ex. i Brante 2015). Detta perspektiv hade kunnat hjälpa mig att belysa administration i förhållande till försök att stärka socialt arbete som profession och få legitimation, likt läkare och sjuksköterskor. Eftersom den litteratur jag inhämtade från dagstidningar, nyhetsidor och tidigare forskning så tydligt knyter administration till förändrad styrning av organisationer (NPM o.s.v.) upplevde jag det naturligt att i första hand vända mig till organisationsteorin. Bortvalet innebar att sådana (professionella) drivkrafter för ökad administration kom i skymundan.

Nyinstitutionalism har sin utgångspunkt i idén om människobehandlande organisationer och jag tänkte att teorin därför lämpade sig väl i min studie. Mitt teorival kom att hjälpa mig att binda ihop den lagstiftade delen av administration inom socialtjänsten som institution med mina observationer av administration samt den enskilde socionomens uppfattning. Nyinstitutionell teori är en organisationsteori som tillämpats i forskning och organisationsutveckling i snart 40 år vilket gör att det finns uppsjöar av material att läsa, jag fick därför begränsa min tillämpning av perspektivet på empirin till två

begrepp födda ur forskning inom teorin. Jag kommer först att redogöra för det nyinstitutionella perspektivets utgångspunkter och sedan redogöra för de två begreppen.

Organisationsteori generellt syftar till att förklara en organisations uppbyggnad, att kunna beskriva den och förstå den, och används i praktiken ofta för att kunna göra organisationsförändringar. Det institutionella perspektivet används för att förstå organisationer i den offentliga sektorn, vilket inte minst innebär att den har många olika intressenter att förhålla sig till (myndigheter, samarbetspartner, medborgare, media). Perspektivet hjälper därför till att förstå svårigheterna i en institutionell organisation där regler, normer och värderingar skapats över tid inom organisationen och ligger till grund för beslutsprocesser samtidigt som institutionen ska anpassa sig efter ledningens direktiv (Christensen 2004). Det är inte bara inifrån institutionen det skapas förväntningar och regler, även dominerande värderingar från omgivningarna påverkar institutioners handlingsutrymme (a.a.).

Inom nyinstitutionell teori ses människobehandlande organisationer som öppna system som är beroende av erkännande från omgivningen (Wiklund 2008). Att institutionerna får respons och legitimitet från andra aktörer är centralt för dess överlevnad menar de som ofta anses som grundarna till teorin, de amerikanska organisationsforskarna Meyer & Rowan (Bergmark & Lundström 2008). Målet är alltså strävan efter legitimitet. Institutionerna är tvungna att leva upp till allmänhetens förväntningar för att vinna godkännande. Utmärkande för nyinstitutionell teori (i förhållande till institutionell teori) är att man inte enbart ser till konkurrenterna eller de man samverkar med utan man ser till *alla* som påverkar organisationens jakt på legitimitet. Ett exempel på detta är att anpassandet efter tekniska krav som inte enbart organisationen krävde utan även omgivningen (Eriksson-Zetterquist 2009).

Med institutionell omgivning menar man den kulturella kontexten i form av normer, värderingar och frågeställningar som organisationen befinner sig i och tar intryck av (Forssell & Ivarsson Westerberg 2014). Generellt sett skapar den institutionella omgivningen krav på organisationer att anpassa sig till starka trender och idéer som förs in via förespråkare eller förmedlare in i organisationerna (a.a.). Exempel på hur institutionerna skapar sig legitimitet kan vara att använda sig av särskilda arbetsmetoder, samverkan, datorsystem, specialisering med mera (Bergmark &

Lundström 2008). Gemensamt för legitimitetsskapande tillvägagångssätt är ofta att de grundar sig på föreställningar om att de skall skapa effektivitet (a.a.). Strävan efter legitimitet bidrar till en ständig utveckling i institutionerna, de har ofta samma inspirationskälla vilket gör att institutionerna alltmer liknar varandra. Att ständigt hålla sig uppdaterad innebär mer arbete och ökad administration, vilket också hjälper oss att förstå varför institutionerna fortsätter utvecklas på samma sätt fastän att resultaten ofta inte är effektiva (Eriksson-Zetterquist 2009).

Sedan denna tradition grundades (enligt en del av Meyer & Rowan 1977) har många forskare inspirerats och olika begrepp och förklaringsmodeller har utvecklats i dess kölvatten. För att konkretisera tankegångarna i förhållande till min empiri valde jag ut två sådana utgångspunkter som utvecklats i en svensk kontext. Dessa tillämpas mer konkret i analysen. Det ena är Alvessons begrepp *skyltfönsterverksamhet* och det andra Ivarsson Westerbergs *förklaringsmodell om ökande administration*.

Skyltfönsterverksamhet

Med skyltfönsterverksamhet menar den kritiske organisationsteoretikern Mats Alvesson (2008) att organisationer ägnar sig åt att producera strukturer och arrangemang som har begränsad positiv relevans för kärnverksamheten, men som gör att olika yttre grupper som bevakar verksamheten- politiker, massmedier, myndigheter, klienter (sådana som egentligen inte har någon djupare kunskap om organisationen egentligen) – får ett intryck av att det är en välfungerande organisation (ibid: 147). Han menar att organisationerna prioriterar att ge ett bra intryck genom sina ”skyltfönster” framför en fungerande verksamhet. Allt detta i ett försök att få legitimitet. Det handlar bland annat om organisationers intresse i att följa trender och utåt sett ge intrycket av att vara moderna, det kan visa sig i att organisationen arbetar med nya metoder eller förhållningssätt som egentligen inte har något att göra med att det ger bra resultat. Det handlar också om en osäkerhet i hur man bör göra och att man därför gör som alla andra gör, vilket kallas ”isomorfism”. Normativ isomorfism handlar om att organisationen vill framstå som välanpassad, genom att undvika att avvika från andra liknande organisationer uppnår de legitimitet (Alvesson 2008). Begreppet skyltfönsterverksamhet har sin utgångspunkt i Alvessons forskning som bygger på bland annat nyinstitutionell organisationsteori.

Möjlighet, vilja & tvång – en förklaringsmodell

Ivarsson Westerbergs (2004) förklaringsmodell är resultatet av hans egen avhandling *papperspolisen* där han studerade den ökade administrationen inom polisen.

Förklaringsmodellen har sin utgångspunkt i nyinstitutionell teori och går ut på att förklara varför administrationen ökar i offentlig sektor, men också hur den upprätthålls av institutionerna och välfärdsarbetarna. Han menar att administrationen ökar inom offentlig sektor, i hans fall polisen, för att det finns möjlighet till det, att det finns en vilja att administrera och att det finns ett tvång att göra det. Möjligheten att administrera grundar sig i de förutsättningar välfärdsarbetarna ges för att kunna administrera till exempel nya tekniker och arbetssätt (Ivarsson Westberg 2004). Viljan att administrera handlar om massmedia, politiker och myndigheters påverkan och inflytande på institutionen och välfärdsarbetarna (a.a.). Tvånget att administrera grundar sig i de krav som ställs på institutionen både interna sådana och externa. Det är en komplex förklaringsmodell som visar varför administrativ tillväxt sker vilken bygger på strikt samspel mellan de tre förutsättningarna: möjligheten, viljan och tvånget. Modellen kommer att förklaras mer ingående i samband med analysens olika delar.

Metod

Då syftet med studien var att undersöka socionomernas subjektiva upplevelse av administrativt arbete ansågs kvalitativ ansats vara lämpligast som utgångspunkt. Ett etnografiskt fältarbete, som innefattar observationer och intervjuer ligger till grund för den insamlade empirin. Etnografisk forskning beskrivs av Bryman (2011:377–379) som stora omfattande observationer där forskaren studerar problemområdet under lång tid, i allt från flera månader till år. Denna studie kan därför beskrivas som en mikro-etnografi. I en mikro-etnografi har forskaren ett relativt snävt, mer specifikt, tema att undersöka och har därför möjlighet att samla in empiri under en kortare tidsperiod än vad etnografisk forskning vanligtvis kräver (Bryman 2011).

Datainsamlingsarbetet har pågått under två arbetsveckor och består av en kombination av deltagande observationer och intervjuer. Första veckan ägnades åt observationer vilka har skett under kontorstid. Jag satt med på möten, i fikarummet och andra samlingsplatser. Ibland haffade jag personal i korridoren för att ställa frågor och ibland samtalade jag mer fokuserat

med socialsekreterarna på tu man hand. Under mina observationer gjorde jag kontinuerliga fältanteckningar i ett anteckningsblock som sedan renskrivdes och fylldes på efter att observationerna avslutats för dagen. Ett syfte med dessa anteckningar var att få ett underlag till de intervjuer som sedan skulle genomföras enskilt med socialsekreterare. Att ställa frågor om specifika situationer som observerats antogs vara ett bra sätt att komma bortom ytliga formuleringar och svepande svar i intervjuer.

Andra veckan ägnades åt fortsatta observationer samt intervjuer. Intervjuernas uppbyggnad har varit semi-strukturerade där jag har utgått från en intervjuguide (se bilaga 2). Denna innehöll övergripande frågor och användes som utgångspunkt i varje intervju men intervjupersonen gavs stor frihet att utforma svaren på sitt eget sätt (Bryman 2011). Intervjuguiden underlättade för mig att hålla mig till ämnet och få information om alla de teman jag valt ut. Respondenterna fick ta del av intervjuguiden i förväg för att underlätta för oss båda vid intervjun, jag ville försäkra mig om att de var förberedda på vad intervjun skulle handla om. Att de fick ta del av intervjufrågorna innebar också att de hade chans att förbereda sina svar vilket kan ses som en nackdel då chansen att få spontana, oreflekterade, svar på nyckelfrågorna minskade. Om valet att skicka ut intervjuguiden i förväg har påverkar svaren i intervjuerna är svårt att veta. Att intervjuerna var semistrukturerade gav mig friheten att ställa följdfrågor och respondenterna fick möjlighet att styra intervjun på ett annat sätt än i strukturerade intervjuer där tanken är att de enbart ska svara på frågan som ställs (Bryman 2011). Intervjuer kan liknas vid ett samtal för att fånga spontana tankar och känslor hos respondenterna, för att få fram ”kvalitativ” information krävs utrymme för förtydligande och utvecklande av de svar som ges (May 2001). Jag spelade in intervjuerna med hjälp av en mobiltelefon, på så sätt var det lätt för mig att föra över materialet till min dator där jag sedan transkriberade allt.

Jag valde kombinationen av observationer och intervjuer då syftet med studien var att ta reda på respondenternas *uppfattning* men i förhållande till vad de *faktiskt gör* när de arbetar. Observationerna kom att bidra till att antingen förstärka eller förminska det som framkom i intervjuerna. Med det inte sagt att observationerna vägt tyngre i analysdelen än intervjuerna, utan snarare att de fungerat som en utgångs- och referenspunkt.

Urval

Min datainsamling har vägletts av två urvalsprinciper. Urvalet var målinriktat men samtidigt ett bekvämlighetsurval. I etnografisk forskning benämner man platsen man observerar på som ”fält/fältet”. Mitt fält för observationer och intervjuer var på en IoF (individ-och familj)-enhet inom socialtjänsten i en mellanstor stad i södra Sverige, vilket var ett målinriktat urval. Syftet med studien var att undersöka en arbetsgrupp för att ta reda på deras uppfattning av det administrativa arbetet på just deras arbetsplats. En forskare vill genom ett målinriktat urval välja ut deltagare på ett strategiskt sätt så att de valda personerna är relevanta för studiens syfte (Bryman 2011:392). Jag gjorde också ett bekvämlighetsurval avseende intervjudelen. Vid ett bekvämlighetsurval deltar de respondenter som för tillfället råkar finnas tillgängliga för forskaren (Bryman 2011). Jag gjorde en ”allmän förfrågan” under ett möte där hela arbetsgruppen var samlad, och bokade sedan in tider för intervjuer med de som ville medverka.

Ett målstyrt urval kan inte möjliggöra en generalisering av en population på samma sätt som ett sannolikhets- eller samplingsurval som ofta vägleder urval i kvantitativa studier (ibid.). Det viktiga för i min studie var alltså inte att få ett resultat som gick att generalisera utan enbart ett resultat för en specifik arbetsgrupp. Eftersom ökande administration så genomgående beskrivits som ett nationellt förhållande (enligt ovan) kan dock mina resultat antas vara överförbara till andra liknande socialtjänstkontor av liknande storlek.

Metodmässiga överväganden

Sune Sunesson skriver om att man skall studera vad praktiker gör när de gör det de säger att de gör för att få en korrekt uppfattning, vilket jag antagit underlättas av en etnografisk ansats (Sunesson 2006). Metodvalet kom till att bidra till en bredare och mer nyanserad empiri, och vad respondenterna berättade i intervjuerna kunde ställas mot och jämföras med hur de agerade i mer spontana situationer. Förtjänsterna med etnografisk metod var alltså att jag genom kombinationen av observationer och intervjuer kunde realitetsanpassa mina egna tolkningar av det som hände och sades. Jag kunde jämföra mina fältanteckningar med intervjusvaren för att se om mina observationer stämde överens med respondenternas uppfattning.

Etnografisk ansats går också väl ihop med den så kallade ”iterativa strategi” (Svallfors 2012) jag tillämpat. Detta innebär att läsandet av tidigare forskning, empiriinhämtning och sökandet av teori sker parallellt (och inte som i strikt deduktiv strategi där teori och forskning föregår testning mot empiri) (Sohlberg 2013: 90-91; Bryman 2011: 340). Flexibilitet har krävts och jag var från början beredd på att mina frågeställningar kunde komma att förändras under observationstiden. Det var därför positivt att jag kunde ändra mina intervjufrågor så att de låg nära studiens frågeställningar och syfte. Detta bidrog till ökad relevans för empirin i förhållande till studiens syfte som i sin tur kom att underlätta i tematisering och kodning av min empiri.

Begränsningar i mitt metodval var att jag enbart kunde göra 4 intervjuer då mycket tid gick åt till att göra mina observationer. Det blev någon form av kompromiss, även om jag önskade fler intervjuer så önskade jag också längre tid för observationer, jag fick en mindre mängd material från båda delar vilket kan ses som en begränsning. Det blev också svårt att hinna upptäcka återkommande samband och situationer varför jag fått vända mig till litteraturen för att redovisa den generellare kontexten. Fördelen med att först kunna observera och sedan ställa frågor kan också anses vara en nackdel då hela empirin grundar sig i mina observationer som kom att färgas av mina erfarenheter och förförståelser om tungt arbetsbelastade socialsekreterare som jag fått under min tid som kandidat inom socialtjänsten. Genom att etnograferna noterar den vardag de iakttar och upplever, kan de ”personifiera sig själva” i anteckningarna (Bryman 2011:400). Begränsningar i att kunna generalisera resultatet är en återkommande kritik mot kvalitativ metod, vilket rimligen också gäller för denna studie.

Metodens tillförlitlighet

Resultatet i en kvalitativ studie är den subjektiva bild forskaren får utifrån en social miljö med sociala betingelser (Bryman 2011:352). Kritiker menar därför att reliabilitet och validitet enbart är relevanta begrepp i kvantitativa studier där man kan göra om studien och få samma resultat igen (Bryman 2011). För kvalitetsmätning i kvalitativa studier kan man istället använda sig av termer som *tillförlitlighet* eller *äkthet* (Bryman 2011). För att stärka tillförlitligheten i min kandidatuppsats valde jag att vara tydlig och transparent i viktiga delar av forskningsprocessen som t.ex. urvalsmetod, intervjuguide och vilken respondent som sade vad. Jag använde mig av citat från de intervjuer jag gjorde för att läsaren själv ska kunna se en

del av källan till det resultat jag presenterat. En transparens i forskningsprocedurerna och hur man kommer fram till sitt resultat gör att andra kan bedöma kvaliteten och betydelsen av studien (Bryman 2011).

Jag anser att mitt metodval stärker tillförlitligheten i resultatet då min insamlade empiri visar på hur socionomerna agerar i praktiken avseende administrativt arbete men också återger sina upplevelser av frågan med egna ord. Jag använde mig av två metoder i insamlingen av min empiri. Som jag nämnde tidigare kunde jag utforma mina intervjufrågor utifrån mina observationer vilket jag valt att se som en förtjänst. När forskaren använder sig av mer än en metod för att öka tillförlitligheten i resultatet av studien kallas det för *triangulering* (Bryman, 2011:354). Inom etnografisk forskning är triangulering ett sätt att öka studiens tillförlitlighet (ibid.).

För att öka tillförlitlighet av min studie reflekterade jag kritiskt kring de slutsatser jag gjorde för att medvetandegöra hur mina personliga erfarenheter påverkar tolkningsprocessen (Bryman 2011). Det var av samma anledning också viktigt för mig att inte rätta min empiri efter min teoretiska utgångspunkt (ibid.). En utmaning var att utforma en intervjuguide som inte gav respondenterna någon hint om vad mina observationer hade genererat eller som ställde frågor som insinuerade vad jag ville få fram.

Etiska överväganden

Av sekretess- och etiska skäl gjordes observationer strikt på ytor i socialtjänstens byggnader där enbart anställda (och inga klienter) vistades. Jag började med att kontakta sektionschefen på arbetsplatsen som i sin tur informerade de anställda om min roll. Jag fick sedan möjlighet att presentera mig själv och syftet med min kandidatuppsats inför samtliga anställda under ett obligatoriskt möte, detta för att försäkra mig om att så många som möjligt fick den viktiga informationen. Ett informationsbrev (se bilaga 1) skickades också ut till alla respondenter där jag informerade om studien, vad den syftade till, vad det inspelade materialet skulle användas till samt att de hade rätt att avbryta sin medverkan när som helst under studiens gång utan förklaring. Jag följde de fyra etiska principerna som ska efterföljas i ett forskningsarbete: *Informationskravet* innebär att de som innefattas av studien skall få information om vad den syftar till, att deltagandet är frivilligt och att de blir informerade om vilka moment som ingår i min studie (Bryman 2011: 131-132). Arbetsgruppens samtliga medlemmar gav mig samtycke,

vilket också är ett kriterium för *samtyckeskravet* (ibid). Eftersom jag observerade hela arbetsgruppen behövde jag anteckna vem som gjorde vad, dels för att underlätta för mitt efterarbete, men också om det skulle vara så att någon i slutet av observationsveckan skulle säga att hen ändrat sig och inte längre ville vara med i studien. Jag var förbered på att plocka bort delar ur mitt material om ett samtycke hade återkallats. *Konfidentialitetskravet* innebär att uppgifter om de medverkande i studien ska behandlas med största möjliga konfidentialitet. Mina anteckningar från observationstillfällena och det inspelade materialet från intervjuerna hanterades varsamt och förvarades säkert. Jag gav deltagande personer andra namn i mina anteckningar och intervjuer för att eliminera risken för att information om vad de gjort eller sagt skulle spridas vidare. Orten vars socialkontor jag befann mig på hålls hemligt. *Nyttjandekravet* handlar om att det jag observerade och den information jag fick i mina intervjuer enbart får användas i denna kandidatuppsats, för forskningsändamålet (ibid.). Materialet har enbart använts i detta syfte, och om jag i framtiden skulle vilja använda det till något annat kommer de medverkande personerna tillfrågas.

Analys & resultat

Vad framkom då i mina data om upplevelser och förhållningssätt till administrativa sysslor i utredningsarbete? Frågeställningarna jag ställde mig kommer att besvaras genom att först i temat *Administration-vad?* diskutera hur socialsekreterarna definierade administrativt arbete och vilka sysslor de skilde det ifrån. Vidare, i temat *Administration-Hur?* redogörs för hur socialsekreterarna integrerar kring och förhåller sig till administrativa sysslor. I det avslutande temat *Möjlighet, vilja, tvång* diskuteras respondenternas förhållningssätt i förhållande till Ivarsson Westerbergs förklaringsmodell om ökande administration.

Administration- vad?

Socialsekreterare 1: Jag har så ont i min nacke, har suttit och skrivit nu hela förmiddagen eftersom vi ska iväg nu måndag och tisdag.

Socialsekreterare 2: Ja, man kanske hade behövt nackmassage.

Socialsekreterare 3: Undrar om man kan ta med sig sin laptop och lägga sig i en massagestol och skriva? [alla skrattar]

Socialsekreterare 2: Ja men hur mycket avkoppling är det egentligen? [alla skrattar]. (Fältanteckning, dag 3)

Att administration är en betydande del av socialsekreterarnas arbete framgår av samtalet. Samtalet visar också på socionomernas ansträngda arbetssituation. De samtalar kring faktisk fysisk smärta till följd av många timmar framför arbetsdatoren. Förslaget från kollegerna är smått ironiskt, och kanske väl illustrerande, inte att de ska gå ifrån arbetet för att få massage, utan att de ska fortsätta arbeta samtidigt som de ska lindra smärtan i en massagestol.

Att dokumentera och journalföra utredningar, det skrivarbete som respondenterna ovan talar om, är kanske den enskilt mest tidskrävande administrativa arbetsuppgiften som framträdde under min datainsamling, men långt ifrån den enda. När respondenterna ombads beskriva vilka administrativa sysslor de gör på sitt arbete nämnde de sådant som att: registrera familjen i systemet, starta utredningar, skriva ut papper, kopiera, posta brev, begära ut uppgifter från andra myndigheter, göra iordning pappersakter, skriva kallelser, faxa, ringa andra socialtjänster, göra frukost, göra anteckningar på personalmöten, boka resor, köpa biljetter, personalmöten. Utöver det respondenterna själva svarade observerade jag att de gjorde andra saker: letade upp kontaktuppgifter till andra myndighetspersoner, bokade bilar, letade efter akter, hämtade akter, lämnade akter, läste post, läste mail, skickade mail, köpte fika, bokade möten, delgav beslut, kommunicerade färdiga utredningar, SMS:ade klienter, bokade tolkar, skrev på tolkarnas papper, bokade besöksrum, bjöd in medhandläggare till möten i den digitala kalendern m.m. En hel del administration pågick uppenbarligen utan att socialsekreterarna över huvud taget reflekterade kring det.

Olika uppfattningar om administration

En intressant omständighet som framkom var att även om två av respondenterna i likhet med Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) räknade in dokumentering i administration (d.v.s. allt skapande, insamling, bearbetning och sammanställning av information som syftar till att upprätthålla ett organiserat system) så var det två av respondenterna som inte gjorde det, utan såg istället administration som det ”pappers- och kringgjöra” som inte ingick i utredningsarbetet. Dokumentation sågs istället som självklara delar av utredningsarbetet eller verksamhetens kärnarbete:

Dokumentationen ser jag inte som något administrativt, det ser jag som en del av utredningsförfarandet. (Intervju med respondent 4)

En annan av respondenterna uttryckte sig så här:

Om man tänker såhär att det [administration] inte handlar om att ha samtal eller skriva utredning eller att göra hembesök och företräda i förvaltningsrätten och det är väl de sysslorna. Det tycker jag är vår huvudsakliga uppgift ju. (Intervju med respondent 2)

De andra två respondenterna uttryckte däremot att allt utom den ”pappersfria” klientkontakten är administration, att administrativt arbete är ”allt vi gör när vi inte möter klienter” (respondent 1), eller att:

[...] sitta och skriva utredningar, aktanteckningar, skicka fax, skicka brev, telefonsamtal det är väl nog det huvudsakliga jag tänker på [...] vissa telefonsamtal tycker jag väl inte är administrativa, vissa är det. (Intervju med respondent 3)

Hur det faktum att två respondenter kategoriserade arbetsuppgifter som innebär att skriva, som faktiskt klientarbete och därmed inte administration, borde tolkas är svårt att spekulera i. Kanske är det så att uttrycket ”administrativt arbete” förknippas med arbetsuppgifter som en assistent kan utföra. De respondenter som sa att utredningsarbetet i sig inte är administration berättade båda under intervjuerna att de tidigare arbetat på arbetsplatser där de haft assistenter anställda. Det är den typ av assistenter som Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) beskrivit som minskande sedan 90-talets kris och vars återinförande Bringselius (2016) efterfrågar i sin debattartikel. Respondenternas tidigare erfarenheter av att arbeta med assistenter kan vara en bidragande faktor till att uppfattningen om vad administration är skiljer sig åt.

Denna tudelade uppfattning visade sig också göra skillnad i svaret på frågan om hur mycket respondenterna skulle uppskatta att de lägger på administrativt arbete under en arbetsdag. De respondenter som särskilde utredningsarbetet från övrigt administrativt arbete sa att de lägger ungefär 1,5-2 timmar om dagen på administrativt arbete. De andra respondenterna sa att det administrativa arbetet tar ungefär 4 timmar om dagen, eller som en av respondenterna säger ”jag tror att det är nästan fifty fifty” (respondent 3) på fråga hur mycket administrativt arbete personen utför i jämförelse med hur mycket klientkontakt hen har. Däremot var samtliga respondenter tydliga med att möten och samtal med familjerna som är aktuella för

utredning *inte* är administrativt arbete. De ansåg alla att det är deras huvudsakliga arbetsuppgift som utredare.

Administration- hur?

Hur, det vill säga under vilka förhållanden och förhållningssätt, administrerar de och hur påverkas socialsekreterarnas arbetsvardag av administration?

Administration som gemensamt klagoföremål

Oavsett om man utgår från respondenters eller Forssell & Ivarsson Westerbergs (2014) definition av administration så blev det tydligt under mina observationer att socialtjänsten är en arbetsplats där man administrerar:

Två personer skriver på sina kontor, tangentborden smattrar. Någon skriver ut. Någon kopierar. (Fältanteckning, dag 1)

Det var ständig interaktion mellan socialsekreterare kring ärenden och många samtal cirkulerade kring just skrivande och annan administration. Korridoren där socialsekreterarna har sina kontor var fartfylld, det var ständigt rörelse in och ut ur rummen och kommentarerna haglade:

Det hörs en djup suck från en socionom som nyss ställt sig för att kopiera. En kollega som går förbi just då reagerar och säger ”det var en djup suck”, kollegan svarar och säger ”jaaa, det är ett evigt kopierande”. (Fältanteckning, dag 2)

Under observationerna (mer än i intervjuerna) fick jag intrycket av att socialsekreterarna var frustrerade över den hårda arbetsbelastningen och de många administrativa sysslorna som detta genererade. I intervjuerna intog en respondent en renodlat negativ inställning, likt flera av läkarna i Thelander & Jacobssons (2016) studie på vårdcentraler, till administration generellt:

[...] Jag tycker ju det är tråkigt och det ger mig ingenting, jag tycker det är tråkigt. Och jag tycker det förhindrar liksom, det tar tid ifrån andra viktiga delar i ärenden och så. (Intervju med respondent 2)

En annan respondent sa å andra sidan att det till och med ibland är ”skönt” att administrera, det var en legitim anledning att stänga dörren om sig, stänga av telefonen och arbeta i lugn och ro. Sammantaget i intervjuerna nyanserades respondenternas förhållningssätt något och jag fick snarare intrycket av att socialsekreterarna har nått viss acceptans i att de administrativa sysslorna *ska* utföras. Respondenterna uttryckte inte i första hand missnöje över de administrativa sysslorna i sig utan menade mer att utmaningen var att få tiden att räcka till. Det var alltså inte i första hand administrationen i sig utan den mängd administration som var resultatet av en hård arbetsbelastning som beskrevs som problemet. En av respondenterna sa att socialsekreterarna hade kunnat spara tid genom att skriva kortare utredningar och att de på så sätt hade hunnit med allt de borde göra:

[...] om man hade haft mer tid tror jag inte att det hade varit något bekymmer, men nu sitter man med så mycket annat också som i sin tur tar tid. Och därför kan man ibland bli trött på det. (Intervju med respondent 4)

Mycket av socialsekreterarnas arbete gick ut på att samverka och samtala med andra myndigheter så som skolor, barnavårdscentraler och förskolor. Vid ett observationstillfälle uttryckte en socialsekreterare frustration över att behöva lägga tid på att ringa till andra myndigheter:

Socialsekreterare 1: jag blir så jävla trött på att behöva ringa till [skola] för att de gör anmälningar tagna ur sammanhang. Så ska jag nu jaga tag på personal som aldrig går att få tag på. Socialsekreterare 2: ja, precis som om man inte har något annat för sig. (Fältanteckning, dag 3)

I många observationer var det just kolleger som samtalade med varandra om missnöjet med administration, det gällde framförallt tidsbrist och en känsla av att inte hinna utföra de administrativa sysslorna. Uttryck som ”jag behöver egentligen skriva”, ”nej det är min skrivdag, då kan jag absolut inte” eller ”jag har verkligen inte tid med detta nu” indikerade på att socialsekreterarna aldrig riktigt hann ikapp. Att ständigt ha något som väntar var mer regel än undantag på socialtjänstkontoret:

Socialsekreterare 1: jag har egentligen skrivdag idag, men jag måste först diskutera en sak med förste [socionomen]. Socialsekreterare 2: Ja, jag har precis avslutat en utredning. Skönt, men nu ska jag påbörja nästa [båda skrattar].
(Fältanteckning, dag 4)

Det blev tydligt att socialsekreterarna i mina observationer kände en ständig stress inför att behöva beta av administrativa sysslor som låg och väntade. En kombination av hög arbetsbelastning, stress och frustration kunde utläsas i observationerna. Förhållandena som lett till att socionomer undviker myndighetsbaserat arbete, som Tham (2007) visade i sin studie, tycktes råda även på denna arbetsplats.

Socialsekreterarna skriver sina utredningar i BBIC-dokument i Procapita. En av respondenterna menade att det tar tid att lära sig dokumentera rätt och uppnå en form av effektivitet i arbetet som utredare, att arbeta effektivt kan de med erfarenhet göra:

[...] de tar bort det som inte är.. som man inte ser som väsentligt, medans som nyare skriver du mer för att du känner dig tvungen att ha med allting och där finns mycket saker som inte hade behövt vara med för att det har ingen funktion i utredningen [...] jag har jobba med detta i ett år nu..ehh.. och jag känner att nu först börjar jag skriva kortare än tidigare. (Intervju med respondent 3)

En annan respondent uttryckte nästan samma sak och menade att det var lätt hänt att inte det viktigaste kom fram när oerfaren personal dokumenterade, utan istället kom mycket med som inte behövde vara med i utredningen. Ivarsson Westberg (2004) har förklarat att administrativa reformer ofta har som syfte att effektivisera och rationalisera verksamheten, sådana reformer inkluderar ofta nedskärningar av det administrativa arbetet. Han skriver vidare att effekterna ofta blir det motsatta och att administrationen istället ökar vid sådana reformer. För att kunna minska det administrativa arbetet på lång sikt måste man initialt öka det. Han skriver att paradoxen ligger i att man lägger på nya administrativa rutiner för att sedan minska dessa (a.a.). På liknande sätt beskrev alltså mina respondenter att det tar flera år innan dokumentationsförfarande kan bli effektivt. Extra intressant blir detta när den personalrotation som råder inom IoF och det faktum att många socialsekreterare i dessa verksamheter är nytexaminerade beaktas.

Konsulter som lösning

2014 publicerades det en artikel på Sveriges televisions internetbaserade nyhetssida med namnet ”socialtjänsten köper dyra konsulter” (SVT 2014). I artikeln kan man läsa att socialsekreterarna lämnar socialtjänsten i protest mot allt tyngre arbetsbelastning och att den snabba, men dyra, lösningen är att kommunerna anställer konsulter via bemanningsföretag. I artikeln hänvisar de till en undersökning som akademikerförbundet SSR har gjort där sju av tio kommuner uppger att de anlitar konsulter för barn-och ungdomsvården. Bara ett halvår senare kan man läsa i en annan artikel, på samma nyhetssida, att kommunerna tvingas ta in vikarier som inte är färdigutbildade socionomer för att tillsätta tjänsterna som socionomerna flyr från (SVT 2015c). Socialtjänstkontoret min studie grundar sig på utgjorde inget undantag. Under den tiden jag gjorde mina observationer och intervjuer fanns det två konsulter anställda inom verksamheten. Konsulternas roll var att arbeta undan ärendena, skriva ihop utredningar, avsluta utredningar, ha referensamtal m.m. Konsultens uppgift är att göra det som utredarna inte har hunnit göra eller hinner göra. Konsulterna var där eftersom flera socialsekreterare hade sagt upp sig och få personer söker de lediga tjänsterna, ett återkommande samtalsämne mellan socialsekreterarna:

Socialsekreterare 1: det kommer en ny konsult i nästa vecka tror jag.

Socialsekreterare 2: Jasså? ja jag pratade med en gammal kollega som sa att de har 10 konsulter inne på hennes arbetsplats nu. Socialsekreterare 1: Va! Men det är ju helt galet. Socialsekreterare 3: Vad gör konsulterna då? Socialsekreterare 2: jaa, de skriver ju. (Fältanteckning, dag 2)

Av observationerna under veckan förstod jag att verksamheten hade haft väldigt många konsulter anställda för att klara av den höga arbetsbelastningen som resultat av att många sagt upp sig. Det förklarar också varför ingen reagerade över att de skulle få en ny kollega veckan därpå, istället pratade de om en annan verksamhet vars situation uppenbarligen var värre. Andra samtal som socialsekreterarna hade om konsulter handlade om lönen, att konsulterna tjänade mycket bättre än de ordinarie socialsekreterarna men utförde samma jobb.

Administration som möjlighet, vilja eller tvång

Detta tema handlar om de syften som administration tillskrivs, helt enkelt varför man administrerar på ett socialtjänstkontor idag. Ivarsson Westerbergs (2004) förklaringsmodell går i korthet ut på att beskriva hur administrationen ökar genom att institutionen ger välfärdsarbetarna möjlighet att administrera, att det finns viljor inifrån och utanför institutionen att göra det och att det finns ett tvång och krav från kontrollorgan (som IVO, inspektionen för vård och omsorg) eller andra intressenter. Jag har i detta avsnitt undersökt hur dessa dimensioner tagit sig uttryck på socialtjänstkontoret. Administrerar socialsekreterarna för att det finns möjlighet till det, för att de vill eller för att de måste? Eller är det som i fallet polisen, en kombination av alla tre?

Möjlighet

Ivarsson Westberg (2004) menar att institutionerna möjliggör det administrativa arbetet för socialsekreterarna genom att inrätta tekniska lösningar, arbetsmetoder och utbildningar (a.a.). I kommunen jag gjorde min studie använder de sig av dokumentationssystemen BBIC och Procapita vilka gör det möjligt för socialsekreterarna att dokumentera mycket mer idag än för bara 20 år sedan. Samtidigt som systemen har förenklat mycket av administrationen skriver Forssell & Ivarsson Westerberg (2014) att administration genererar ny administration. De menar också att datasystemen blir mer och mer avancerade och får ökad kapacitet vilket gör att gränserna för hur mycket vi kan dokumentera vidgas och systemen får fler finesser vilket ger oss möjlighet att administrera mer (a.a.).

Ett annat exempel på hur institutionen möjliggör administration i denna kommun var socialsekreterarnas metodutbildning. Utbildningen ägde rum under en timme en gång i veckan. Syftet med metodutbildningen var att öka kunskapen i arbetsgruppen om de lagar och metoder socialsekreterarna förhåller sig till. De anställda är inte förtjusta:

Två socialsekreterare suckar när de har satt sig ner i stolarna, de diskuterar ursäkter för att eventuellt kunna smita ut, de pratar om hur mycket de har att göra. En av dem säger att hen måste skriva en utredning. Båda stannar kvar hela timmen. (Fältanteckning, dag 3)

Det fanns andra exempel på hur institutionen möjliggjorde administration. Arbetsgruppen hade till exempel möte under fyra timmar varje vecka där de diskuterade utredningar, processer, förhållningssätt, dokumentation, BBIC m.m. det fanns en särskild tid avsatt för frågor kring datorsystemet Procapita och det fanns möjlighet att få utbildning i BBIC.

En aspekt av möjlighet är handläggarnas utrymme att påverka administrationen. Evans & Harris (2004) argumenterar för hur socialarbetare och andra gräsrotsbyråkrater ständigt hittar sätt att utnyttja sitt handlingsutrymme för att kunna svara mot klientens behov, trots tungt regelverk och andra administrativa krav att förhålla sig till. Respondenterna ombads reflektera kring detta utrymme och svaren var intressanta. Alla respondenter inledde med att säga att de hade möjlighet att styra hur mycket de skulle administrera, men när de hade funderat och pratat lite kring frågan så landade de alla i att möjligheten begränsades till att lägga upp sitt schema och planera *när* de skulle utföra de administrativa sysslorna, men ingen ansåg sig ha möjlighet att styra hur *mycket* de skulle administrera:

Alltså, det finns ju ganska såhär [riktar armarna parallellt rakt fram] ”du ska administrera” men sen ska du ju ha tid för det också, och det är väl där det blir svårt.. eeh.. att styra det kan jag väl inte riktigt. (Intervju med respondent 2)

I mina data visade detta sig också i form av att, vid hög arbetsbelastning, när arbetsuppgifterna hopade sig, var det frågan om när skrivandet skall utföras som socialsekreterarna har att laborera med, skrivandet fick vänta, men kunde däremot inte bortprioriteras, då andra uppgifter var mer akuta:

Socialsekreterare 1: vi hinner ingenting i detta ärende. Socialsekreterare 2 : nej, jag vet, jag ska försöka skriva lite imorgon. (Fältanteckning, dag 4)

Eller att information måste inväntas innan dokumentationen kan färdigställas:

[...] socialsekreterare 1: nej jag är inte arg, men jag hade önskat att processen gick snabbare, jag har inte hunnit och nu har han suttit hemma och väntat i två veckor liksom. Socialsekreterare 2: ja, jag hade ju kunnat göra det istället men jag känner inte honom. Det jag har att göra nu är att skriva men det får jag göra sen då [...]”. (Fältanteckning, dag 5)

Några av respondenterna menade samtidigt att de administrativa sysslorna blev mindre tidskrävande när de lärt sig arbeta i kommunens datorsystem (Procapita). De beskrev dock ett komplicerat system som tar väldigt lång tid att lära sig, precis som läkarna på vårdcentralerna i Thelander & Jacobssons (2016) studie:

[...] jag tänker att även de som har jobbat med det länge är ju osäkra på grund av att det är ett krångligt program, och tänk då att komma helt ny och dyka in i Procapita och inte fatta ett skit. [...] jag har jobbat med Procapita nu i två år och jag är fortfarande osäker. (Intervju med respondent 4)

För att sammanfatta. Möjligheten att administrera ges enligt Ivarsson och Westberg av institutionen, och så såg det också ut i den aktuella kommunen. Det erbjöds tid, utbildning och verktyg för att både utbildas i, prata om och utföra administration. Socialsekreterarna uppskattade inte fullt ut dokumentationssystemen men upplever ett relativt fritt handlingsutrymme där de gavs möjlighet att planera *när* men däremot inte *om* de skulle administrera.

Vilja

Förslag på förbättringar: Nyttja fler assistenter till inhämtning av dokument, hjälp med att boka biljetter. (Fältanteckning, dag 3)

Så stod det på en whiteboardtavla i ett gemensamt utrymme på socialtjänstkontoret. I detta avsnitt är syftet att belysa socialsekreterarnas (och andra intressenters) vilja till administration. Texten på whiteboardtavlan vittnar om att socialsekreterarna i första hand vill ha avlastning från assistenter, gärna från *fler* assistenter – fastän att de inte hade några.

Ivarsson Westberg (2004) menar att det finns en vilja, ett utbrett intresse i att institutionerna (i hans fall polisen) administrerar. NPM har inneburit ett förändrat sätt att styra, organisera och leda organisationer på och att detta inneburit administrativa reformer med syfte att effektivisera och minska administrationen men att det istället har resulterat i det motsatta. Ur NPM har viljan att styra och påverka organisationer ökat från andra intressenter som politiker och fackföreningar (Ivarsson Westberg 2004). Ett sådant intresse finns runt omkring socialtjänsten, i kommunen jag gjorde min studie satt politikerna i samma byggnad som

socialsekreterarna och det fanns en daglig kontakt mellan socialsekreterare och politiker. Ivarsson Westberg (2004) skriver att de som arbetade som administratörer innan 90-talets finanskris försvann så har de administrativa uppgifterna utförts av de professionella. Det finns därför en förändrad attityd till administration som det anses viktigt och har fått högre status. Han menar därför att det idag finns en stark vilja till att administrera (a.a.). Och även om det i mitt intervjumaterial inte förekommer speciellt mycket uttalad vilja så finns många exempel på när respondenterna initierar administration eller ser det som en lösning på ett problem.

Under ett personalmöte diskuterade socialsekreterarna rutiner för uppföljning av insatser, en socialsekreterare undrade hur mycket man som vårdansvarig ska göra i en insats och en kollegorna fortsätter diskussionen:

Socialsekreterare 1: Ja, vi måste ha ett möte med öppenvården om vad syftet med uppföljningsmötet är.

Socialsekreterare 2: Men, ofta finns det inte en uppföljningsplan. Man skulle vilja ha en bevakning i Procapita så det kommer upp en påminnelse på att man ska göra den. (Fältanteckning, dag 3)

En tredje socialsekreterare fortsatte diskussionen och pratade kring samverkan med öppenvården, med ett förslag:

Det kan vara viktigt att skriva vårdplaner tillsammans med öppenvården, att istället för att enbart utredaren skriver den så kan man ses och skriva den tillsammans. Varför gör vi inte så? (Fältanteckning, dag 3)

Utifrån en enkel fråga om vilket ansvar en vårdansvarig har i en insats gav socialsekreterarna förslag på *tre* nya administrativa uppgifter, socialsekreterare 1 föreslog ett möte med öppenvården, socialsekreterare 2 föreslog ytterligare ett administrativt moment i Procapita och socialsekreterare 3 ville ha möten där de tillsammans skulle skriva vårdplaner - allt för att underlätta i deras arbete. Det blir här väldigt tydligt att Ivarsson Westbergs tanke om att det finns en vilja att administrera och att den ökar administrationen.

Det finns ytterligare ett tydligt exempel på socialsekreterarnas vilja att administrera. Under ett personalmöte meddelar chefen att hen har sammanfattat ett dokument med lagar för vad som

gäller vid umgänge mellan barn och föräldrar, detta eftersom arbetsgruppen har efterfrågat ett sådant vid ett tidigare möte. Vid flera tillfällen framkommer i mina observationer hur socialsekreterarna under personalmötena faktiskt ber om fler administrativa uppgifter. Morén (1999) ifrågasatte viljan till att administrera och dokumentera och menade detta är uttryck för organisationskrav och förväntningar. Han menar också att socialsekreterarna dokumenterar på ett oreflekterat sätt för att det finns en vilja att tillfredsställa organisationen istället för klienterna (Morén 1999). Kanske var det så att socialsekreterarna bad om mer administration utan att de reflekterade över vad det egentligen innebar, och att personalmötena ofta resulterade i beslut som ökade deras arbetsbörda, men av mina data framgår att denna eskalering inte alltid sker mot socialsekreterarnas vilja, vilket är detta temas huvudsakliga fokus.

Jag började detta avsnitt med att presentera socialsekreterarnas önskan om assistenter på socialkontoret, de är inte ensamma om att uttrycka ett behov av administrativ avlastning. Vi såg i inledningen hur Bringselius (2016) argumenterade för fler assistenter inom socialtjänsten. Hon skriver bland annat att socionomer har en inre drivkraft till att utföra socialt arbete, något som är svårt att tillfredsställa i en alltmer administrativ och byråkratisk socialtjänst. I mina intervjuer sa samtliga respondenter att det vore bra om kommunen anställde assistenter inom IoF, men svaren avslöjade mer än så. På frågan om respondenterna tror att assistenter skulle kunna göra en del av det administrativa arbetet framkom en intressant motsägelsefullhet:

Ja, det tycker jag... att det hade varit en bra sak... samtidigt som det måste vara väldigt specifikt vad de ska göra och vem som ska ha vilken uppgift [...] men sen så om man ska lägga över någonting då ska de veta vad de ska göra annars kan man lika gärna göra det själv. (Intervju med respondent 2)

En socialsekreterare pratade om administrativa sysslor och om hur det går till när de inhämtar information från andra myndigheter. På frågan om det är ett arbete för assistenterna så svarade socialsekreteraren såhär:

[...] och där är oftast en kommunikation ibland med arkivservice då vad man behöver och så. Och jag tycker det är litegrann inom

sekretessområdet också för då tänker jag att då måste ju den, som skulle göra det [assistenten], kunna gå in i Procapita... och det tycker inte jag att man ska kunna göra som administratör, det tycker jag inte. (Intervju med respondent 4)

En tredje socialsekreterare ville lämna ifrån sig mer till en eventuell assistent, men hejdade sig lite genom halva meningen och gav intrycket av att det kanske skulle bli svårt för både assistenten och socialsekreteraren:

Ja, det tror jag, dels hade det underlättat om man hade kunnat överlämna sådana saker som att inhämta journaler och utifrån... ja olika saker som man behöver begära in från andra instanser [...] jaa alltså det som hade varit svårt att lämna ifrån sig är väl själva utredningen, men det beror väl på hur man tänker kring det.. vad som egentligen är väsentligt, då gäller det ju att det ska vara dokumenterat noga [...] sen kan det ju kanske inte vara helt enkelt att skriva någon annans utredning, det kan ju vara klurigt. (Intervju med respondent 1)

Även om socialsekreterarna var ytterst tydliga med att de behövde assistenter så gav de samtidigt intrycket av en ambivalens inför att assistenter skulle överta en del av deras arbetsuppgifter. Det kunde till och med finnas risker med detta:

[...] låt säga att man haft en granskning av IVO och kommit fram till att det är assistenter som stämplar och har sig och därför försvinner dokument [...]. (Intervju med respondent 4)

Respondenterna ställde sig inledningsvis positiva till administrativ avlastning från assistenter, men de backade sedan ett steg och förklarade varför assistenterna inte kunde göra vissa saker eller vilka konsekvenser det kunde få. En förklaring till detta kan vara det Alvesson (2004) skriver, han menar att det i dagens ytliga samhälle har blivit betydande för oss att vara lite bättre än andra och att det kan vara viktigt att kunna distansera sig från andra grupper till exempel de som inte socialsekreterare. Syftet med att distansera sig kan vara att till exempel stärka professionen. I studien gjord av Thelander & Jacobsson (2016) uttryckte många i personalen på vårdcentralen att de

ville behålla viktiga dokument i pappersform då de inte kunde lita på datorsystemen. Detta innebar att de ibland hade samma saker sparade på två ställen. Personalen menade att de hellre gjorde jobbet två gånger och försäkrade sig om att de hade tillgång till dokumenten istället för att riskera att datorsystemen inte skulle fungera när de behöver dokumenten. Precis som i studien på vårdcentralen hade socialsekreterarna svårt att släppa taget om sina administrativa sysslor och uttryckte att de gjorde det administrativa själva än att lämna över det till en opålitlig assistent eller ett opålitligt datasystem.

Kan det vara så att socialsekreterarna ville behålla en del administrativa sysslor för sig själva, för om assistenterna kan samma sak som de – vad gör det då socialsekreterarna till? Ska en assistent och en socialsekreterare utföra samma arbetssysslor? Vilka risker tar socialsekreterarna om de överlåter ansvaret till assistenterna? Mer om risker och ansvar kommer i nästa stycke – tvång.

Tvång

I min studie har det mesta administrativa arbetet på socialtjänstkontoret ändå visat sig handla om tvång. Precis som jag skrev i inledningen bygger utredningsarbetet på den lagstiftade dokumentationsskyldigheten. Det finns samtidigt ett intresse från politiker och media att bevaka socialtjänstens arbete vilket ställer krav på administration, precis som det nyinstitutionella perspektivet uppmärksammar. Krav som ställs på institutionerna kan handla om vad som anses vara politiskt korrekt, vad som krävs av institutioner generellt, krav på kvalitetssäkring (IVO) eller det som styr allra mest – lagstiftningen (Ivarsson Westberg 2004). Som jag nämnt tidigare är det viktigt för institutionerna att de avspeglar de normer och krav som finns i samhället eftersom allmänhetens legitimitet är en grundläggande förutsättning för verksamheten (a.a.). Det ställs massvis av krav på socialtjänsten och för att de ska kunna hanteras rent organisatoriskt krävs samverkan som ofta leder till ökad administration (Forsell & Ivarsson Westerberg 2014).

Återkommande under mina observationer var att socialsekreterarna pratade om på vilket sätt organisationen tycker att saker ska göras. Jag lyssnade när tre kolleger pratade:

Socialsekreterare 1: jag har fått en så dålig tolk.

Socialsekreterare 2: Men du vet väl att vi måste göra avvikelserapporter då, det har cheferna sagt. Det är viktigt.

Socialsekreterare 3: jag har gjort det en gång, men inte varje gång. Det tar bara en massa tid [skrattar]

Socialsekreterare 2: jaa.. jag vet man tänker inte på det, men enligt cheferna så måste vi. (Fältanteckning, dag 4)

I observationerna blev det tydligt att den tvingande administrationen ständigt var närvarande. Socialsekreterarna hjälpte till att upprätthålla de krav som ställs, det blev tydligt eftersom socialsekreterarna påminde och tillrättavisade varandra när någon inte följer rutinerna. Under personalmötena hade socialsekreterarna möjlighet att fråga cheferna om bland annat rutiner i verksamheten:

Socialsekreterare 1: jag har en fråga, måste man ha tre barnsamtal? Vad är egentligen syftet med det om det bara är krystat?

Socialsekreteraren vänder sig mot chefen och inväntar svar.

Chef: man får inte välja bort det bara för att man inte hinner, det är det viktigaste. Valet ska motiveras om man inte har samtalen. (Fältanteckning, dag 3)

Socialsekreteraren sökte alltså svar från den som förväntades veta vilka krav som ställs och om det var okej att bryta mot reglerna. Å ena sidan gav socialsekreterarna intrycket av att veta vad de gör och bortser från rutiner vad gäller avvikelserapporter och ansökningar. Å andra sidan så gav de uttryck för en osäkerhet inför de krav som skulle ställas och en rädsla över att göra fel. Detta går att förstå med hjälp av begreppet *överrapportering* vilket innebär att man dokumenterar "för säkerhets skull" (Forssell & Ivarsson Westerberg 2014). Under intervjuerna uttryckte en av socialsekreterarna att det hade varit bra att spela in utredningssamtalen istället för att anteckna under samtalet med klienten. Anledningen som beskrevs var att dokumentationen då hade blivit mer exakt och risken för att saker hade glömts bort hade minskat. På fråga om en sådan metod hade effektiviserat det administrativa arbetet svarar socialsekreteraren att det inte hade gått snabbare men att det hade blivit mer rättssäkert. Rättssäkerhet var ett återkommande begrepp under intervjuerna, alla respondenter sa att de dokumenterar på grund av rättssäkerheten. En respondent uttryckte sig såhär:

[...] vissa saker som måste dokumenteras är onödiga för att jag ska kunna komma framåt i mitt arbete men samtidigt som de inte är onödiga ur klientens perspektiv [...] ja det är bra för dem att vi dokumenterar allt som har hänt även om det kanske inte har något syfte i själva utredningen. (Intervju med respondent 2)

Socialsekreterarnas inställning visade på att de vill vara noggranna och dokumentera mer, gärna exakt vad klienterna har sagt i samtal, vilket alltså kan handla om en rädsla att göra fel. Detta belyses i artikeln ”socionomerna fortsätter fly socialtjänsten” där man kan läsa att en av anledningarna till att socionomerna lämnar sina tjänster på socialtjänsten är eftersom det finns en rädsla för att de ska göra fel, de vill hålla ryggen fri (SVT 2015).

En socialsekreterare uppehöll sig kring vikten av att göra anteckningar i Procapita direkt efter utredningssamtalen med hänvisning till att IVO skulle kunna komma och utföra en granskning. Socialsekreteraren säger i intervju ”då ser det inte bra ut om anteckningarna bara finns på papper” (intervju med respondent 3). Detta visar tydligt hur tvånget styr socialsekreterarens sätt att arbeta och i det dagliga arbetet visar det sig i att de ser till att prioritera dokumentationen. Så här uttryckte sig en annan socialsekreterare:

[...] ja det här med när man gör journalanteckningar att man måste tänka efter vad man skriver [...]och det är för att man, om det skulle vara så att det på något sätt kommer fram hur man har skrivit kring det så har man... så att man står på säker grund [...]. (Intervju med respondent 1)

Samma inställning hade de anställda på försäkringskassan i Bringselius (2016) studie. De uttryckte att de kände en trygghet i att arbeta med ett kontrollerat, fyrkantigt datorsystem som gav de liten möjlighet att styra vilket beslut som skulle tas. De anställda sa att risken att göra fel minskade och de skulle inte skuldbeläggas om något gick fel.

På socialtjänstkontoret hade arbetsgruppen tre obligatoriska möten varje vecka där ärenden, rutiner, samverkan med mera diskuterades. Mötet jag närvarade på handlade enbart om administrativa rutiner. En sådan rutin blev föremål för stormiga känslor under veckan jag gjorde mina observationer. Enhetschefen beslutade att förste socionomen skulle läsa igenom alla vårdplaner innan de skickades vidare till öppenvården och sedan skulle utredaren maila

öppenvården och meddela att det fanns en vårdplan. Det var många av socialsekreterarna som verkade upprörda och en av dem sa:

Men det känns som om vår kompetens är i botten! Vi har ju delegation på detta, varför ska förste socionomen då läsa alla vårdplaner? (Fältanteckning, dag 3)

Det blev en diskussion i arbetsgruppen där förste socionomen förklarade att beslutet handlade om att hen skulle få en bättre överblick över verksamheten. Det blev tydligt att utifrån chefernas krav på kontroll av verksamheten skapades administration. Diskussionen på onsdagsmötet fortsatte och hamnade i en fråga gällande tid och effektivitet:

Socialsekreterare 1: men jag tycker faktiskt att vi behöver din [förste socionomen] tid till annat, detta är slöseri med resurser!

Socialsekreterare 2: men.. jag skriver en vårdplan och du [förste socionomen] ska läsa den och sedan ska jag skicka den. Jag tycker att det blir ett helvete att koordinera detta. (Fältanteckning, dag 3)

I intervjuerna tillfrågades respondenterna hur de uppfattade just denna diskussion och om de ansåg att det administrativa arbetet effektiviserades genom sådana diskussioner:

Näää det tycker jag inte att det blir... effektiviserat [...] det är ju problem att komma fram till något som är smidigt och bra. Och sen eftersom att det skiftar hela tiden [rutinerna] beroende på vem du pratar med så är det svårare.

(Intervju med respondent 1)

En annan respondent gav ett likande svar och sa att de aldrig får några raka svar och att rutinmässiga förändringar tar väldigt lång tid. Socialsekreteraren uttryckte också att de vill ha så tidseffektiva administrativa rutiner som möjligt för både deras skull men också för familjernas skull. En annan respondent uttryckte sig såhär:

[...] jag tycker att det är en omväg [...] jag tror att det är någon form av kvalitetssäkring man vill ha, att någon av cheferna har läst vårdplanerna.

(Intervju med respondent 3)

Socialsekreterarna uttrycker ett missnöje med rutiner som upplevs som omständliga och ineffektiva. Syftet med förste socionomens kontrollfunktion upplevs inte att underlätta eller förbättra utredningsarbetet, utan snarare syfta till att hålla inför en granskning. Cheferna möts av ett motstånd när de vill öka kontrollen som resulterar i ökad administration. Alvesson (2006) kallar sådana aktiviteter för *skyltfönsterverksamhet* och menar att organisationerna agerar efter hur de förväntas göra utan att det egentligen visat sig vara till organisationens, klienterna eller välfärdsarbetarnas fördel. Grunden inom den nyinstitutionella teorin är strävan efter legitimitet från andra samhällsaktörer. Ur det teoretiska perspektivet kan man förstå att det är viktigt för socialtjänsten att lagar, normer och regler följs. Vi har här sett ett exempel på hur sådana strävanden blir viktigare än en fungerande praktik.

För att avrunda och sammanfatta analys- och resultatdelen har jag valt ut ett sista citat från en intervju. En av socialsekreterarna säger såhär på fråga om de skulle kunna göra sitt arbete utan att administrera:

Nej... absolut inte. Det är väl ett tvång? Det är en bra försäkring för en själv också, att du kan gå tillbaka och kolla – vad har hänt? [så jag känner att de [administrativa uppgifterna] är väldigt nödvändiga. (Intervju med respondent 3)

Socialsekreteraren uttrycker att administration är ett tvång, det är också en försäkring för en själv och det är nödvändigt att administrera för att kunna utföra arbetet. Detta sammanfattar ganska väl Ivarsson Westbergs förklaringsmodell och studiens analys, att både tvånget, viljan och möjligheten bidrar till (ökad) administration.

Sammanfattande slutdiskussion

Syftet med denna studie var att utforska hur socialsekreterare förhåller sig till administrativa uppgifter i sitt arbete, sysslor som beskrivits som ökande både i media och forskning samt uppmärksamhets av myndigheter. För att uppfylla detta syfte har jag gjort deltagande observationer och individuella semi-strukturerade intervjuer på en utredningsavdelning inom individ- och familjeomsorgen.

Det kan inledningsvis konstateras att det inte är en entydigt positiv eller negativ inställning till administration som framkommer, det är snarare dubbla, ibland motsägelsefulla, signaler som framkommer. Respondenterna kunde visa på uppskattning likt Bringselius (2016) respondenter inom försäkringskassan, men samtidigt, och i högre utsträckning, vara irriterade och upplevda sig styrda som i Thelander & Jacobssons (2016) studier på vårdcentraler.

Mest framträdande i detta material var det faktum att även om datasystem som BBIC och Procapita upplevdes som nödvändiga och skapade bra möjligheter att strukturera upp sitt arbete på så var det ändå upplevelsen av överdriven styrning som tog överhanden. Framförallt tyckte socialsekreterarna att de administrativa sysslorna runt omkring datasystemet tog allt för mycket tid. När jag tillämpade Ivarsson Westbergs (2004) förklaringsmodell från polisen i min studie, enligt mitt andra syfte, blev skillnaden mellan vilket som är tvång och vilket som är möjlighet inte lika tydlig som i Ivarsson Westbergs studie. Linjerna suddades ut och det som jag först tolkade som en möjlighet kunden jag också såg som en form av tvång. För att ge ett exempel så vill jag påstå att datasystemen de arbetar med i kommunen möjliggör för socialsekreterarna att utföra sitt arbete men samtidigt utövar detta ett tvång eftersom det är ett krav från institutionen att de ska använda sig av systemet. På samma sätt uttrycker samtliga respondenter att BBIC ger goda förutsättningar för att kunna skriva bra barnavårdsutredningar, men uttrycker samtidigt ett missnöje med systemet eftersom de anser det vara fyrkantigt och framförallt allt för omfattande.

En intressant tvetydighet framkom också när respondenterna, som gärna beklagade sig över administration, tillfrågades om vilka sysslor de faktiskt kunde vara utan och överlämna till assistenter. Där visade det sig att administration var kopplat till kontroll över ärendena, något de inte gärna släppte ifrån sig. Assistenten ville alla socialsekreterare ha, men de var inte helt övertygade om vilka administrativa uppgifter de skulle våga släppa ifrån sig.

Mina observationer gav intrycket av ett starkt missnöje från socialsekreterarnas sida i att behöva göra administrativa uppgifter. Det verkar också finnas ett behov av att få uttrycka sin ovilja till administration i det vardagliga arbetet. Att administration var något socialsekreterarna hela tiden kommenterade och beklagade, kan tolkas som ett sätt att umgås, den kollektiva gemenskapen på en arbetsplats kan ofta ta sig uttryck i form av gemensam fiende och klagan över denna. Att det är just administrationen som denna kollektiva klagan fokuserar på säger samtidigt säkert något om rådande arbetsförhållanden för

socialsekreterarna och att ökande antal anmälningar har resulterat i ökat antal ärenden och därmed mer administration.

Ett intressant resultat var också att två av de intervjuade socialsekreterarna i alla fall inledningsvis inte räknade in dokumentation i administration till skillnad från Forssell och Ivarsson Westbergs (2014) definition. Istället menade de att detta tillhörde kärnan av utredningsarbetet. Huruvida dessa två respondenter utgör ett undantag i förhållande till socialsekreterare i stort eller om dessa definitioner tyder på en förändrad uppfattning om det sociala arbetets egentliga professionella kärna vore intressant att studera i en masteruppsats.

Referenslista

- Akademikerförbundet SSR (2015) *Krisen i socialtjänsten måste vändas nu*.
[<https://akademssr.se/reportage/krisen-i-socialtjansten-maste-vandas-nu>. Hämtat: 2016-04-19].
- Alvesson, Mats (2006). *Tomhetens triumf - Om grandiositet, illusionsnummer & nollsummespel*. Liber
- Brante, Thomas (2014). *Den professionella logiken: hur vetenskap och praktik förenas i det moderna kunskapssamhället*. 1. uppl. Stockholm: Liber
- Bergmark, Åke & Lundström, Tommy (2008). Framtida utmaningar för det sociala arbetet. I: Åke Bergmark, Tommy Lundström, Renate Minas & Stefan Wiklund (red.) *Socialtjänsten i blickfånget: organisation, resurser och insatser: exempel från arbete med barn och ungdom, försörjningsstöd, missbruk*. 1. utg. Stockholm: Natur och kultur.
- Bringselius, Louise (2016) Gaining legitimacy as a public official: The Case of Supportive Employee Attitudes to the Standardization of Work, *International Journal Of Public Administration*, 35 (8): 544-552.
- Bringselius, Louise (2016) Låt den offentliga sektorn återinföra administratörer.
[<http://www.dn.se/debatt/lat-den-offentliga-sektorn-aterinforma-administratorer/>. Hämtat 2016-05-03]
- Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. 2., [rev.] uppl. Malmö: Liber
- Christensen, Tom (2005). *Organisationsteori för offentlig sektor*. 1. uppl. Malmö: Liber
- Eriksson-Zetterquist, Ulla (2009). *Institutionell teori: idéer, moden, förändring*. 1. uppl. Malmö: Liber
- Evans, Tony & Harris, John (2004). Street-Level Bureaucracy, social work and the (exaggerated) death of discretion, *British journal of social work*, 34 (6): 871-895.
- Forsell, Anders & Ivarsson Westerberg, Anders (2014). *Administrationssamhället*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Gambrill, Eileen (2011). Evidence-based practice and the ethics of discretion, *Journal of Social Work*, 11 (1): 26-48.
- Grant, Aimee (2013) Welfare reform, increased conditionality and discretion: Jobcentre Plus advisers' experiences of targets and sanctions', *Journal of poverty & Social Justice*, 21 (2): 165-176.
- Hjärpe, Teres (2015). På tal om dokumentering - socialtjänstens chefer på kurs. *Research Reports in Social Work*.

Hood, Christopher (1995) "The New Public Management" in the 1980s: variations on a theme. *Accounting, organizations and society*, 20 (2/3): 93-109.

Ivarsson Westerberg, Anders (2004). *Papperspolisen: den ökande administrationen i moderna organisationer*. Diss. Stockholm: Handelshögskolan, 2004 Tillgänglig på Internet: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:hhs:diva-532>

Johannesson, Annette (2015) Socialtjänstens arbete med barn och unga före och efter datorerna. [<http://www.socialchefer.se/socialtjanstens-arbete-med-barn-och-unga-fore-och-efter-datorerna/>. Hämtat: 2016-05-17].

Linderot, Sofia (2015). Utredningspraktik vid placering av barn utanför hemmet. I: Ponnert, Lina (red.) *Utredningsarbete i den sociala barnvården*. Malmö: Gleerups

Lipsky, Michael (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation

May, Tim (2001). *Samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur

Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.) (2006). *Socialt arbete: en grundbok*. 2., [rev. och utök.] utg. Stockholm: Natur och kultur

Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (2006). Vad är socialt arbete? I: Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.) *Socialt arbete: en grundbok*. 2., [rev. och utök.] utg. Stockholm: Natur och kultur

Morén, Stefan (1999) "Dokumentationens roll i socialt arbete, perspektiv och utvecklingsmöjligheter" i *Socialvetenskaplig tidskrift*, nr 4, sid 329-341.

Ponnert, Lina & Rasmusson, Bodil (2015). Att bedöma barns behov av föräldrars förmåga. I: Ponnert, Lina (red.) *Utredningsarbete i den sociala barnvården*. Malmö: Gleerups

Preston-Shoot, Michael (2011). On administrative evil-doing within social work policy and services: law, ethics and practice. *European journal of social work*, 14(2), 177-194.

Prop. 2015/16:1. Budgetpropositionen för 2016. *Utgiftsområde 9 hälsovård, sjukvård och social omsorg*. [<http://www.regeringen.se/contentassets/49618bcb4fd94b6081d9696f55bc7f8d/utgiftsomrade-9-halsovard-sjukvard-och-social-omsorg.pdf>. Hämtat: 2016-04-19].

Regeringen (2015a) *Ur budgetpropositionen 2016: Miljardsatsning på socialtjänsten ska stärka barn- och ungdomsvården*. [<http://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2015/09/miljardsatsning-pa-den-sociala-barn--och-ungdomsvarden/>. Hämtat: 2016-04-20].

Regeringen (2015b) Äldreminister Åsa Regnérs tal på Socialchefsdagarna 2015, Stockholm. [<http://www.regeringen.se/tal/2015/10/tal-av-asa-regner-pa-socialchefsdagarna/>. Hämtat: 2016-04-25].

Riksdagen (2013) Stärkt stöd och skydd för barn och unga.
[http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/arende/betankande/starkt-stod-och-skydd-for-barn-och-unga_H001SoU4. Hämtat: 2016-05-22.]

Svallfors, Stefan (2012). *Kunskapens människa: om kroppen, kollektivet och kunskapspolitiken*. Stockholm: Santérus

SFS 2001:453. *Socialtjänstlag*

Socialstyrelsen (2016) BBIC barns behov i centrum.
[<http://www.socialstyrelsen.se/barnochfamilj/bbic>. Hämtat: 2016-05-01]

Socialstyrelsen (2016) BBIC-kommuner.
[<http://www.socialstyrelsen.se/barnochfamilj/bbic/bbic-kommuner>. Hämtat: 2016:05:08]

Sohlberg, Peter (2006). Teorier och kunskapsbildning i socialt arbete. I: Blom, Björn, Morén, Stefan & Nygren, Lennart (red.) *Kunskap i socialt arbete: om villkor, processer och användning*. 1. utg. Stockholm: Natur och kultur

Sunesson, Sune (2006). Välkommen till ett yrke. I: Meeuwisse, Anna, Sunesson, Sune & Swärd, Hans (red.) *Socialt arbete: en grundbok*. 2., [rev. och utök.] utg. Stockholm: Natur och kultur

Svenska Dagbladet (2015) *Akut och allvarlig kris för socialtjänsten*. [<http://www.svd.se/akut-och-allvarlig-kris-for-socialtjansten>. Hämtat: 2016-04-19].

Svensson, Kerstin, Johnsson, Eva & Laanemets, Leili (2008). *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. 1. utg. Stockholm: Natur & kultur

Sveriges radio P3 (2015) Kaliber granskar socialtjänsten: hur ska krisen lösas?
[<http://sverigesradio.se/sida/avsnitt/469227?programid=1316>. Hämtat: 2016-05-17]

Sveriges radio Studio ett (2015) Kris i socialtjänsten.
[<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=1637&artikel=6190116>. Hämtat: 2016-04-19].

Sveriges radio P4 Östergötland (2015) Anmälningar om barn som far illa ökar.
[<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=160&artikel=6300338>. Hämtat: 2016-05-01.]

Sveriges television nyheter (2015a) Orosanmälningar pressar socialsekreterare.
[<http://www.svt.se/nyheter/lokalt/smaland/orosanmalningar-pressar-socialsekreterare>, Hämtat: 2016-05-23.]

Sveriges television nyheter (2015b) Polisen anmäler allt fler fall.
[<http://www.svt.se/nyheter/lokalt/varmland/polisen-anmaler-allt-fler-fall>. Hämtat: 2016-05-01]

Sveriges television nyheter (2015c) Socionomerna fortsätter fly socialtjänsten.
[<http://www.svt.se/nyheter/socionomerna-fortsatter-fly-socialtjansten>. Hämtat: 2016-04-19].

Sveriges television nyheter (2014) Socialtjänsten köper dyra konsulter. [<http://www.svt.se/nyheter/lokalt/vasternorrland/socialtjansten-koper-dyra-konsulter>. Hämtat: 2016-04-19]

Tham, Pia (2007). Why are they leaving? Factors affecting intention to leave among social workers in child welfare. *British Journal of Social Work*, 37(7), 1225-1246.

Thelander, Joakim & Jacobsson, Katarina (2016). *Den motvillige administratören om pappersgöra och datorjobb på vårdcentralen*. Lund: Socialhögskolan

Wiklund, Stefan (2008). Individ- och familjeomsorgens barnavårdsarbete. I: Åke Bergmark, Tommy Lundström, Renate Minas & Stefan Wiklund (red.) *Socialtjänsten i blickfånget: organisation, resurser och insatser: exempel från arbete med barn och ungdom, försörjningsstöd, missbruk*. 1. utg. Stockholm: Natur och kultur

Zaremba, Maciej (2013) Förlåt dem, ty de visste inte vad de gjorde. [<http://www.dn.se/kultur-noje/kulturdebatt/forlat-dem-ty-de-visste-inte-vad-de-gjorde/>. Hämtat: 2016-04-21]

Zaremba, Maciej (2015) Så förvandlades männen till rättvisans demoner. [<http://www.dn.se/kultur-noje/kulturdebatt/sa-forvandlades-mannen-till-rattvisans-demoner/>. Hämtat: 2016-04-21]

Bilaga 1



LUNDS
UNIVERSITET

Informationsbrev

Här kommer ett informationsbrev till dig som blivit tillfrågad att vara delaktig som respondent i mitt examensarbete.

Jag heter Louise Söderblom och går sjätte terminen på socionomprogrammet, socialhögskolan, Lunds universitet. Jag skriver nu mitt examensarbete som syftar till att undersöka socionomers administrativa arbete genom observationer och intervjuer. Jag har valt att göra intervjuer då jag vill undersöka socionomernas syn på de administrativa arbetsuppgifter de tilldelats.

Jag gör en kvalitativ etnografisk studie vilket innebär att jag kommer göra observationer och semistrukturerade intervjuer med yrkesverksamma socionomer inom individ – och familjeförvaltningen.

Mina intervjufrågor är indelade i olika teman, frågorna kommer vara öppna och ge dig som respondent möjlighet att svara fritt. Intervjun kommer att spelas in eftersom det är viktigt för mig att få med allt du säger men också för att underlätta efterarbetet för mig då intervjun kommer transkriberas.

All insamlad information i min studie kommer hanteras med största möjliga konfidentialitet. Jag kommer inte namnge kommunen som studien är utförd i, ditt namn eller andra känsliga uppgifter kommer inte lämnas ut, din medverkan kommer vara anonym. I mitt färdiga examensarbete kommer man inte kunna koppla resultatet till enskilda personer. Examensarbetet kommer vid godkänt betyg att publiceras via Lunds universitet och vara tillgängligt för allmänheten.

Ditt deltagande i studien är frivilligt. Du kan när som helst välja att avbryta ditt deltagande.

Du är välkommen att kontakta mig under studiens gång om du har frågor, synpunkter eller om du vill komplettera något i din intervju. Om du är intresserad av att läsa mitt examensarbete skickar jag det gärna till dig när jag är klar. Jag ser fram emot att ta del av dina upplevelser av administrativt arbete inom socialtjänsten!

Louise Söderblom, socionomstudent
Telefon: XXX

Teres Hjärpe, handledare
Mail: XXX@soch.lu.se

Bilaga 2

Intervjuguide

Inledande frågor,

Vad av allt du gör i ditt arbete skulle du beskriva som administration?

Hur mycket administrativt arbete skulle du uppskatta att du gör varje vecka?

Vad tror du är syftet med att göra administrativt arbete på din arbetsplats?

Vad är din inställning till att utföra administrativt arbete?

Vilka av dina administrativa sysslor upplever du som meningsfulla respektive onödiga/vill helst slippa

Möjlighet

2. Tycker du att exempelvis procapita underlättar eller försvårar för ditt administrativa arbete?

3. Hur upplever du din möjlighet att styra hur mycket du ska administrera?

(handlingsutrymme)

Vilja

4. Vad tror du att dokumentationsmallar, som BBIC, har bidragit till i utredningsarbetet?

Positivt/ negativt.

5. Hur upplever du dina chefers inställning är till administrativt arbete? Tycker de att det är viktigt att du dokumenterar?

6. På onsdagsmötet diskuterade ni kontakten med öppenvården, och att effektivisera övergången av vårdplaner, hur upplever du den typen av diskussioner? Blir arbetet effektiviserat, minskar administrationen?

7. Tror du att assistenter, som inte är utbildade socionomer, skulle kunna utföra delar av det administrativa arbetet ni gör som barnutredare?

Krav

8. Tror du att du skulle kunna utföra ditt arbete utan att utföra de administrativa uppgifter du gör idag?

9. Upplever du att allmänheten och media påverkar administrationens roll på ditt arbete?

Övrigt

10. Är det något du vill tillägga?

Övergripande

Vad är administration för dig?

Vad tänker du om administrativt arbete i förhållande till det sociala arbetet som du utför?

Vilken form av administration upplever du som meningsfull respektive onödig?