



LUNDS UNIVERSITET

Ekonomihögskolan

Institutionen för informatik

Digitaliseringen av ekonomiskt bistånd

En studie om svenska socionomstudenters uppfattningar

Kandidatuppsats 15 hp, kurs SYSK16 i Informatik

Författare: Jakob Lindh
Kalle Paulsson

Handledare: Björn Svensson

Examinatorer: Benjamin Weaver
Umberto Fiaccadori

Digitaliseringen av ekonomiskt bistånd: En kvalitativ studie om svenska socionomstudenters uppfattningar

FÖRFATTARE: Jakob Lindh, Kalle Paulsson

UTGIVARE: Institutionen för informatik, Ekonomihögskolan, Lunds universitet

FRAMLAGD: maj, 2018

DOKUMENTTYP: Kandidatuppsats

ANTAL SIDOR: 140

NYCKELORD: digitalisering, automatisering, ekonomiskt bistånd, socialt arbete

SAMMANFATTNING: En digitalisering av det ekonomiska biståndet har idag genomförts i en av Sveriges kommuner, men planeras samtidigt genomföras i flertalet kommuner. Implementeringen har visat sig få både positiva och negativa organisatoriska konsekvenser, dels som grund i de uppfattningar som anställda socionomer haft. Dessa uppfattningar har bland annat inkluderat oro och missnöje, och lett till uppsägningar. Genom kvalitativa intervjuer med fem socionomstudenter undersöktes vilka uppfattningar de hade om digitaliseringen av ekonomiskt bistånd i Sverige. Frågor ställdes i huvudsak utifrån digitaliseringsteman som identifierats i tidigare forskning om digitalisering av socialt arbete generellt. Huvudsakligen framkom uppfattningar om digitaliseringens relation till effektivisering, mötet mellan socialarbetare brukare, samt den ändrade yrkesrollen för socialarbetaren. En majoritet av uppfattningarna upplevdes som negativa. Undersökningen belyser vikten av att kommuner som infört eller planerar införa en digitalisering av ekonomiskt bistånd potentiellt kan gynnas av att förhålla sig till de uppfattningar som har identifierats i den här undersökningen. På så vis kan det också bli möjligt att i större utsträckning undvika de tidigare problem som uppenbarar sig i förhållande till sådana organisatoriska digitaliseringsinitiativ.

Innehåll

1	Introduktion.....	1
1.1	Bakgrund	1
1.2	Problemområde.....	2
1.3	Avgränsning.....	3
1.4	Syfte.....	3
2	Teoretiska utgångspunkter	4
2.1	Digitalisering	4
2.1.1	Digitalisering som begrepp	4
2.1.2	Digitalisering i förhållande till den här uppsatsen	5
2.2	Socialt arbete	5
2.2.1	Innebörden i begreppet socialt arbete.....	5
2.2.2	Det sociala arbetets historia i korthet	6
2.2.3	Socialtjänsten	7
2.2.4	Ekonomiskt bistånd	7
2.3	Digitaliseringen och socialt arbete	8
2.3.1	Tidigare forskning	8
2.3.2	Digitaliseringen av ekonomiskt bistånd	11
2.4	Teoretisk sammanfattning	12
3	Metod	13
3.1	Val av undersökningsmetod	13
3.2	Intervjustruktur	13
3.3	Urval	14
3.4	Etiska överväganden.....	14
3.5	Inledande identifiering av digitaliseringsteman	15
3.6	Intervjuförfarande	17
3.6.1	Framtagning av intervjuguide	17
3.6.2	Utförandet av intervjuer	17
3.7	Dataanalys	18
3.7.1	Transkribering	18
3.7.2	Kategorisering av data.....	18
3.7.3	Analys.....	21
3.8	Undersökningens kvalitet	21
3.8.1	Validitet.....	22
3.8.2	Reliabilitet	23

4	Resultat	25
4.1	Övergripande resultat	25
4.2	Effektivisering	27
4.2.1	Frigöra tid	27
4.2.2	Bespara resurser	27
4.2.3	Färre tjänster.....	27
4.3	Mötet.....	28
4.3.1	Kontaktyta	28
4.3.2	Förståelse.....	29
4.3.3	Distansering.....	29
4.3.4	Information om brukarens situation	29
4.3.5	Lära känna brukaren.....	29
4.3.6	Oersättlig	30
4.3.7	Färre möten och fler möten	30
4.4	Ändrad yrkesroll	31
4.4.1	Det sociala arbetets kärna.....	31
4.4.2	Distans från brukaren	31
4.4.3	Administrativa uppgifter	32
4.4.4	Tappa status.....	32
4.4.5	Beslutsfattande	32
4.5	Övriga kategorier	33
4.5.1	Digitaliseringssyn.....	33
4.5.2	Agenda	33
4.5.3	Påverkan utifrån samhällsgrupp	34
4.5.4	Allmänhetens förtroende	35
4.5.5	Digitalkunskap hos brukaren.....	35
4.5.6	Brukaren	36
4.5.7	Kategorier utan nyanser som berörts av flera uppgiftslämnare.....	36
5	Diskussion.....	38
5.1	Effektivisering inom organisationen	38
5.2	Det personliga mötet.....	38
5.3	Den ändrade yrkesrollen.....	39
5.4	Inverkan på rekryteringen.....	39
5.5	Brukarens tillgänglighet	40
5.6	Förhållande till tidigare forskning	40
6	Slutsatser	42

6.1	Begränsningar	43
6.2	Framtida forskning	43
Bilaga 1	– Val av ursprungliga artiklar	44
Bilaga 2	– Intervjuguide	47
Bilaga 3	– Transkribering av intervju 1.....	50
Bilaga 4	– Transkribering av intervju 2.....	58
Bilaga 5	– Transkribering av intervju 3.....	64
Bilaga 6	– Transkribering av intervju 4.....	68
Bilaga 7	– Transkribering av intervju 5.....	76
Bilaga 8	– Dataanalys steg 1	81
Bilaga 9	– Dataanalys steg 2	95
Bilaga 10	– Dataanalys steg 3	105
Referenser.....		133

Tabeller

Tabell 3.1: Visar sökfraser samt antal utvalda artiklar per sökfras	15
Tabell 3.2: Visar teman med tillhörande supertema och exempel	16
Tabell 3.3: Visar plats och längd för intervjuerna.....	18
Tabell 3.4: Exempeltabell som visar kategorier, relaterade teman och funna nyanser.	21
Tabell 3.5: Exempeltabell som visar nyanser, hos vilka uppgiftslämnare nyansen dök upp och ett exempelcitrat där nyansen förekommer.	21
Tabell 4.1: Visar hur många nyanser som berördes av ett visst antal uppgiftslämnare.	25
Tabell 4.2: Visar de 14 kategorierna, antalet nyanser som berörs av minst två uppgiftslämnare, samt kategoriens totala antal nyanser.....	26

1 Introduktion

I detta kapitel introduceras uppsatsens bakgrund, problemområde, forskningsfråga, syfte och avgränsningar.

1.1 Bakgrund

Digitalisering är ett begrepp som ofta återkommer i den allmänna debatten (Bergström & Roine, 2016; Fölster, 2015), och inte minst i samband med den offentliga sektorn (Appelquist, 2018; Bodinger, 2017). Både fördelar som till exempel stordrift och automatisering nämns (Bodinger, 2017), men även potentiella nackdelar som till exempel den ökande mängden datorer i skolan och dess korrelation med sjunkande resultat (Appelquist, 2018). De skiftande åsikterna till trots så är digitaliseringen något som fortsätter.

I september 2018 planerar man i Sverige att inrätta Digitaliseringsmyndigheten (Regeringskansliet, 2017). Digitaliseringsmyndighetens uppgifter kommer bland annat innefatta att: "Samordna, utveckla, förvalta och tillhandahålla en nationell digital infrastruktur för den offentliga sektorn, samt främja användningen av denna." (Regeringskansliet, 2017). Den svenska regeringen och Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) kom också i april 2016 överens om en vision om e-hälsoarbete, där Sverige vid 2025 ska:

“...vara bäst i världen på att ta tillvara på digitaliseringens möjligheter för att främja en jämlik hälsa och välfärd, liksom delaktighet och att ta tillvara på enskildas resurser.” (Regeringskansliet 2016).

I denna vision ingår även socialt arbete (Regeringskansliet 2016), ett verksamhetsområde som enligt Svensson och Larssons (2017, s. 7) rapport om dess digitalisering “...hittills legat stora steg efter andra verksamhetsområden när det gäller effektivt nyttjande av digitaliserade verktyg.”

I linje med regeringens ovanstående vision så är just det sociala arbetet också ett område som under senare tid verkar ha påverkats av digitaliseringen allt mer. En mängd olika medier har på sistone till exempel rapporterat om den så kallade Trelleborgsmodellen (se t.ex. Andersson, 2018; Framtidens Karriär, 2017). I september 2015 införde Trelleborgs kommun möjligheten att digitalt ansöka om ekonomiskt bistånd med hjälp av bank-ID (Adolfsson, 2017; Öhman, 2018). Under sommaren 2017 följde i kölvattnet av detta arbete också en automatisering av själva beslutsfattandet i dessa ärenden, vilka nu till stor del fattas av en så kallad “bidragsrobot” (Öhman, 2018). Trots rapporterade positiva effekter av denna digitalisering, som till exempel snabbare handläggningstider och möjlighet att omfördela resurser till möten med individer (Lund, 2017), så har även kritiska röster höjts (Julen, 2017; Loman, 2017; Persson, 2018). Bland annat rapporteras från fackligt håll om problem med till exempel: ärenden som är alltför komplexa att hantera; socialsekreterares professionella bedömningar

som inte tas tillvara längre; eller svårigheter med att synliggöra bakomliggande problem hos den bidragssökande (Loman, 2017).

Trelleborgsmodellen planeras i dagsläget att spridas till ytterligare 10–15 kommuner i Sverige, som grund i ett Vinnovaprojekt (Vinnova, 2016). Men modellen har stött på fortsatta problem, i Kungsbacka har till exempel 12 av 16 socialsekreterare valt att säga upp sig till följd av införandet av modellen (Persson, 2018). I detta fall handlar det mycket om de organisatoriska förändringar och ändrade arbetssätt som blir en följd av införandet, men här finns också oro över jobb och lön, samt över brukare som riskerar att falla mellan stolarna som en konsekvens av digitaliseringen (Persson, 2018). Från fackligt håll påpekas samtidigt att det finns ett ökat tryck från medborgare att få tillgång till digitaliserade välfärdstjänster, även om det samtidigt är viktigt att involvera både medarbetare och chefer vid sådana satsningar, något som till viss del verkar ha blivit problematiskt i Kungsbacka (Persson, 2018).

Utifrån redogörelsen ovan framkommer således en bild där de uppfattningar som funnits på digitaliseringen av ekonomiskt bistånd enligt Trelleborgsmodellen inneburit organisatoriska problem. Bland annat i form av oro, missnöje och uppsägningar. I förlängningen har således uppfattningarna av digitaliseringen påverkat organisationen i vilken den implementerats eller kommer att implementeras.

1.2 Problemområde

En del tidigare studier har berört digitaliseringens möjliga inverkan på organisationer inom socialt arbete på olika sätt, både längre bakåt i historien (se t.ex. Harris, 1968; Jaffe, 1979; Lind, 1968) men också mer nyligen (se t.ex. Keymolen & Broeders, 2013; Gillingham, 2015; Mihai, Rentea, Gaba, Lazăr & Munch, 2016; Taylor, 2017). Bland annat berörs ämnen som avhumanisering (Harris, 1968; Jaffe, 1979), digital kunskap (Taylor, 2017) och ansvarsskyldighet (Gillingham, 2015).

Bortom specifikt det sociala arbetet så har forskning också behandlat digitaliseringen ur bland annat perspektivet av hur förväntningar på olika sätt inverkar på förhållningssättet till informationssystem (IS) (se t.ex. Brown, Venkatesh & Goyal, 2014; Karimi, Poo & Tan, 2015; Venkatesh & Goyal, 2010), men också på själva utvecklingsprocessen av IS (Basten, Stavrou & Pankratz 2016). Förutom att belysa inverkan av förväntningar, så lyfter till exempel Brown, Venkatesh och Goyal (2014) fram vissa förslag på hur managers bör förhålla sig till användarnas förväntningar och hantera dem, vilket även Basten, Stavrou och Pankratz (2016) gör. Detta medför att förväntningarna och deras hantering även kan anses vara en organisatorisk angelägenhet. Den ovan nämnda forskningen utgår dock från förväntningar på ett specifikt IS eller ett specifikt projekt och utgår från att dessa kan uppskattas före implementering och jämföras med den faktiska upplevelsen efter implementering. Med utgångspunkt i den framtida arbetskraft som den här undersökningen antar, vilket utvecklas i följande stycke, blir en sådan typ av tidigare nämnd undersökning inte möjlig att genomföra i det här fallet. Detta då den framtida arbetskraften inte har några faktiska upplevelser av en implementering. Därför undersöker den här studien uppfattningar på ett mer generellt plan vad gäller digitaliseringen av ekonomiskt bistånd, och vi anser fortsatt att förväntningar ingår bland sådana uppfattningar.

I relation till digitaliseringsprojekt liknande det tidigare nämnda Trelleborgsfallet och ovan nämnda forskning, så innebär detta följaktligen att uppfattningarna måste belysas och hanteras om riskerna för motsättningar ska kunna minimeras inom organisationen. Ett första steg för att det ska vara möjligt är att veta vilka dessa uppfattningar är samt hur de ter sig.

Arbetskraften inom det sociala arbetet i Sverige består till stor del av högskoleutbildade socionomer, till exempel med yrken som socialsekreterare (Framtid, 2018). Socialtjänsten är i relation till detta den övervägande arbetsgivaren för socionomer, inom vilkens verksamhetsområde det ekonomiska biståndet också faller (Lundström & Sunesson, 2006). Eftersom denna akademiker-grupp således till stor del kommer att vara den som arbetar med eller vid sidan om organisationens existerande och framtida digitaliseringslösningar, blir deras uppfattningar om digitaliseringen av ekonomiskt bistånd av värde att inventera och undersöka. Vi anser att en undersökning inriktad på socionomstudenter har möjlighet att ge perspektiv och uppfattningar, vilka möjligtvis inte föreligger hos redan yrkesverksamma socionomer. Till exempel kan utbildning, begränsad erfarenhet av arbete med ekonomiskt bistånd, samt en bild av digitaliseringen av ekonomiskt bistånd i Sverige som inte påverkats av organisationen i samma utsträckning, synliggöra aspekter som inte annars framkommit.

Vår forskningsfråga blir därför:

- Hur ser socionomstudenter på digitaliseringen av *ekonomiskt bistånd* i Sverige?

Bidraget från den här studien är avslutningsvis relevant för en del olika aktörer och intressenter i förhållande till digitaliseringen av det sociala arbetet. Bland annat: organisationerna som inför digitaliseringen; nuvarande och framtida personal inom socialt arbete i Sverige; akademiker som intresserar sig för digitaliseringens inverkan på organisationer; samt praktiker och yrkesverksamma som utvecklar de digitaliserade systemen.

1.3 Avgränsning

- Undersökningen begränsar sig till digitaliseringen av ekonomiskt bistånd i form av den digitala ansökningen och automatiseringen av beslutsfattandet.

1.4 Syfte

Syftet med studien är att inventera vilka subjektiva uppfattningar som finns hos socionomstudenter gällande digitaliseringen av ekonomiskt bistånd i Sverige. Undersökningen ämnar således ge insikt i existerande uppfattningar inom området. Sådana uppfattningar anses enligt tidigare nämnd forskning kunna vara en påverkansfaktor på förhållningssättet till IS och IS-projekt i organisationer, och därmed också påverka organisationen i sig. Med denna utgångspunkt fanns det således ett värde i att undersöka dessa subjektiva uppfattningar ur blivande yrkesverksammas perspektiv för att i framtiden kunna hantera dem, både ur ett organisatoriskt såväl som ett IS-perspektiv.

2 Teoretiska utgångspunkter

Syftet med det här avsnittet är att presentera de teoretiska begrepp som är relevanta för den här undersökningen. Dessa kommer sedan att ligga till grund för den fortsatta undersökningen.

2.1 Digitalisering

2.1.1 Digitalisering som begrepp

Begreppet digitalisering används och diskuteras i många olika sammanhang, trots detta är det sällan som någon definition av begreppet ges (Cöster & Westelius, 2016).

Nationalencyklopedin definierar digitalisering som "...omvandling av analoga data till digitala signaler." (Nationalencyklopedin, 2018a). Den definitionen kan anses vara korrekt på så vis att den redogör för den mest basala innebörden av digitalisering. Därutöver har enligt Digitaliseringskommissionen (2014) begreppet digitalisering idag i huvudsak två olika betydelser, dels informationsdigitalisering, men även samhällelig digitalisering. Digitaliseringskommissionen (2014, s. 29) beskriver de två betydelserna så här:

“Med informationsdigitalisering avses den process där en analog förlaga transformeras till digital information. Detta innebär att informationen kan bli strukturerbar, sökbar och tillgänglig genom digitala kanaler.”

“Samhällelig digitalisering är den samhälls- och människoomvälvande process som gradvis blir allt svårare att över huvud taget särskilja från någon del av livet. Det innebär att individer och organisationer kan kommunicera och utbyta information med andra människor, organisationer och sin omgivning på helt nya sätt. Digitaliseringen och användningen av IT-baserade lösningar kan bidra till att öka tillgängligheten och effektiviteten både hos företag och offentlig förvaltning.”

Digitaliseringskommissionens beskrivning av informationsdigitalisering ligger således nära Nationalencyklopedins definition av digitalisering medan betydelsen av samhällelig digitalisering visar på en bredare innebörd som bland annat innefattar nya sätt att kommunicera och en användning av IT-baserade lösningar i såväl företag som offentlig förvaltning. Att digitalisering fått flera betydelser är något som även Cöster och Westelius (2016) nämner, de menar att spridningen av datorer och datorstödd informationshantering har lett till att digitaliseringen som begrepp gått från att innebära att göra något tillgängligt i elektronisk form till att bli ett samlingsbegrepp för datorisering samt dess konsekvenser. Datorisering i sin tur beskrivs i Nationalencyklopedin som “den vedertagna benämningen på den sedan början av 1950-talet pågående process där datorer tas i anspråk för allt fler uppgifter.” (Henriksson, 2018). Cöster och Westelius (2016) nämner att digitaliseringens förmåga att stödja automation inte längre är begränsad till enkla repetitiva uppgifter utan även uppgifter av mer intellektuell karaktär. Datorisering och därmed även begreppet digitalisering innefattar således ett stöd för att låta datorer utföra tidigare manuella uppgifter på ett sådant sätt att uppgifterna kan automatiseras.

2.1.2 Digitalisering i förhållande till den här uppsatsen

Som redogjorts under rubrik 2.1.1 har digitalisering blivit ett brett samlingsbegrepp för saker som omvandling från analoga till digitala signaler, användandet av IT-lösningar och automation med hjälp av datorer. I fallet med Trelleborgsmodellen och digitaliseringen av ekonomiskt bistånd går det att se två aspekter av digitalisering som använts. Först att ansökningsblanketten har tagits fram i en digital version som kan fyllas i och skickas över internet (Adolfsson, 2017). Transformationen från en fysisk pappersblankett till en digital ansökan är ett exempel på den typ av digitaliseringen som Digitaliseringskommissionen (2014) kallar för informationsdigitalisering. Den andra aspekten av digitaliseringen är att beräkningen och beslutsfattandet kring ekonomiskt bistånd har automatiserats (Adolfsson, 2017). Detta har dels möjliggjorts genom att ansökningsförfarandet blivit digitalt, men även genom digitaliseringens förmåga att stödja automation (Cöster och Westelius, 2016). I den här uppsatsen är det därför specifikt uppfattningar kring dessa två aspekter av digitaliseringen av ekonomiskt bistånd som kommer att undersökas.

2.2 Socialt arbete

2.2.1 Innebörden i begreppet socialt arbete

Socialt arbete är ett svårdefinierat begrepp, och det förefaller inte finnas någon konsensus kring vad det faktiskt innebär eller innefattar (Meeuwisse & Swärd, 2006). Trots att det finns flera definitioner så hävdar Meeuwisse och Swärd (2006) dock att definitionen från organisationen International Federation of Social Work är den mest spridda. Följande är en svensk översättning av denna från Akademikerförbundet SSR. Den är nyare än den Meeuwisse och Swärd (2006) återger i sin bok:

“Socialt arbete är en praktikbaserad profession och en akademisk disciplin som verkar för social förändring och utveckling, social sammanhållning, skydd och stöd för utsatta, empowerment och frigörelse av människors resurser. Mänskliga rättigheter, social rättvisa, barnets bästa, kollektivt ansvar samt respekt för mångfald är centrala principer för socialt arbete. Med utgångspunkt i teorier för socialt arbete, samhällsvetenskap, humaniora och urfolkens kunskap strävar professionen efter att involvera människor och påverka strukturer, för att möta utmaningar i livet och öka välbefinnandet.” (Akademikerförbundet SSR, 2014, s. 3).

Ovanstående definition ger en bild av det sociala arbetet som väldigt brett och därmed av förklarliga skäl svårt att avgränsa. Nationalencyklopedin ger en något annorlunda bild på det sociala arbetet med vad som förefaller vara ett mer preventivt perspektiv:

“socialt arbete, organiserad verksamhet som med fokus på svaga samhällskategorier har till syfte att förhindra att samhällsförändringar och andra förhållanden får förtryckande eller på andra sätt problemskapande sociala eller psykosociala konsekvenser för grupper eller individer.” (Swärd & Hessle, 2018)

Vidare beskriver Nationalencyklopedin också till viss del det sociala arbetets verksamhetsområden på ett lite mer avgränsat plan, vilket inte förekommit i någon egentlig mening i beskrivningarna ovan:

“Socialt arbete är ett vitt begrepp med verksamhet bedriven av olika yrkeskategorier och av volontärer i frivilligorganisationer, inom flera samhällssektorer, främst socialtjänsten, kriminalvården och psykiatrin. Inriktning mot barn, äldre, handikappade och missbrukare är exempel på områden inom socialt arbete som särskilt kännetecknas av en tvärvetenskaplig ansats.” (Swärd & Hessle, 2018).

Det framträder nu en lite tydligare bild av vad det sociala arbetet kan innebära. Meeuwisse och Swärd (2006) beskriver vidare i lite större utsträckning omfånget. De hävdar att det inom den internationella litteraturen finns försök till att klassificera verksamheten på olika sätt:

“Det talas t ex om socialt arbete inom olika områden. Som socialtjänsten, äldreomsorgen, sjukvården, kriminalvården, företagshälsovården, skolan och förskolan. Eller om socialt arbete med olika grupper, som barn, ungdomar, familjer, äldre, missbrukare, misshandlade kvinnor, funktionshindrade hemlösa. Ibland urskiljs olika uppgifter eller metoder, som behandling, omsorg, service, socialpedagogiskt arbete, förebyggande arbete, radikalt socialt arbete.” (Meeuwisse & Swärd, 2006, s. 47).

För att ytterligare förstå framväxten av det sociala arbetet som både yrkes- och vetenskapsområde blir det även nödvändigt att etablera någon form av historisk kontext, vilket följer i nästa avsnitt.

2.2.2 Det sociala arbetets historia i korthet

Det sociala arbetet växte under 1800-talet fram i en mer framträdande roll i form av de filantropiska frivilligorganisationer som uppkom för att hantera vad man kallade för den sociala frågan (Meeuwisse & Swärd, 2006). Inom denna sociala fråga föll bland annat fattigdom, alkoholism, familjens sönderfall, barnarbete och olycksfall, speciellt i städerna och som en följd av industrialismen (Meeuwisse & Swärd, 2006). Bland frivilligorganisationerna så fanns bland annat kyrkliga initiativ, men i början av 1900-talet skapades även socialpolitiska centralorganisationer världen över, till exempel CSA (Centralförbundet för Socialt Arbete) i Sverige (Meeuwisse & Swärd, 2006).

Efter en tid ställde också den framväxande arbetarklassen krav på offentliga och samhälleliga insatser i det sociala arbetet (Meeuwisse & Swärd, 2006). En förskjutning skedde så småningom mot ett mer professionellt socialt arbete som utgick från lagstiftning och vilade på yrkeskunskap och utbildning (Meeuwisse & Swärd, 2006). Med tiden växte utbildningar fram, och behovet av olika kunskaper för att åtgärda de sociala problem som fanns ledde till att sociala professioner uppstod på social- och samhällsvetenskaplig grund. Detta gav i sin tur upphov till det moderna sociala arbetet (Meeuwisse & Swärd, 2006), och i dagens Sverige hittar vi nu socionomutbildningar på olika högskolor och universitet. Meeuwisse och Swärd (2006) hävdar också att de som bedriver det professionella sociala arbetet i Norden generellt är personer med socionomutbildning. De påpekar dock även att vad som anses vara socialt arbete och hur dess uppgifter definieras är något som skiljer sig åt mellan olika länder (Meeuwisse & Swärd, 2006).

2.2.3 Socialtjänsten

Nationalencyklopedin definierar socialtjänsten som: "...social verksamhet i kommunal regi enligt socialtjänstlagen." (Elmér, 2018). Det yttersta ansvaret för kommuninvånarna ligger hos kommunen, och socialtjänstlagen som reglerar arbetet är en ramlag som gör att kommunerna har möjlighet till stort självbestämmande gällande hur socialtjänstens arbete bedrivs, även om det finns vissa bestämmelser som är grundläggande (Elmér, 2018). Socialtjänsten ska vidare:

"...inte bara främja ekonomisk och social trygghet utan också medverka till jämlikhet och aktivt deltagande i samhällslivet. Den skall bygga på respekt för människornas självbestämmande och integritet." (Elmér, 2018).

Socialtjänsten delas upp i tre olika typer av grupper baserat på insats (Elmér, 2018). Dessa tre är strukturinriktade, allmänt inriktade och individuellt inriktade (Elmér, 2018). I förhållande till det ekonomiska biståndet, även kallat socialbidrag, så faller detta inom ramarna för de individuellt inriktade insatserna (Elmér, 2018). Denna typ av insatser brukar sammanfattas under begreppet individ- och familjeomsorg (IFO), där även missbruksvård samt barn- och ungdomsvård ingår.

2.2.4 Ekonomiskt bistånd

Socialstyrelsen beskriver ekonomiskt bistånd i grova drag som följande:

"Ekonomiskt bistånd är ett stöd som du kan få från din kommun om du har ekonomiska problem. Du kan få ekonomiskt bistånd till din försörjning (försörjningsstöd) eller till andra behov som exempelvis läkemedel, tandvård, glasögon eller hemutrustning. Möjligheten att få ekonomiskt bistånd påverkas av hela hushållets inkomster och tillgångar." (Socialstyrelsen, 2018).

Det ekonomiska biståndet regleras i socialtjänstlagen och ska ge vad som kallas för en skälig levnadsnivå (Nationalencyklopedin, 2018b). Denna skäliga levnadsnivå är dock något som har tolkats olika i olika kommuner (Nationalencyklopedin, 2018b). Enligt Socialstyrelsen så kan dock kostnader täckas för till exempel boende, hushållsel, hemförsäkring, livsmedel, kläder och telefon (Socialstyrelsen, 2018).

Vidare skriver Socialstyrelsen (2018) att det är Socialtjänsten som beslutar om biståndet, vilken nivå det hamnar på, och att omständigheterna för varje enskilt fall tas i beaktning. En grundläggande premiss för att kunna få ekonomiskt bistånd är att man har försökt lösa sin situation själv, men inte klarat av det (Socialstyrelsen, 2018). Vidare, för att ha rätt till ekonomiskt bistånd så är det enligt lagen så att man måste stå till arbetsmarknadens förfogande om man faktiskt har möjlighet att arbeta (Socialstyrelsen, 2018).

2.3 Digitaliseringen och socialt arbete

2.3.1 Tidigare forskning

Tidigare forskning om digitalisering och automatisering av specifikt ekonomiskt bistånd har varit begränsad. Dock har forskning som tangerar ämnet förekommit, och studier som rör digitalisering av socialt arbete på andra områden har också varit gällande i större utsträckning. Nedan görs en kort genomgång av denna forskning i syfte att etablera vilka teman som uppkommit i relation till digitaliseringens inverkan på det sociala arbetet. Temana är så pass generella i förhållande till det sociala arbetet att de kan anses vara applicerbara även på digitaliseringen av ekonomiskt bistånd i Sverige.

De mycket tidiga artiklarna om digitalisering av det sociala arbetet, som främst behandlar olika typer av automatisering, lyfter bland annat fram frågor om att till exempel de beslut som utgår från potentiella framtida system kan komma att bero på vems agenda som styr (Harris, 1968), eller de möjliga integritetsproblem som kan uppstå av att ha all data om en brukare sparad i en central databas (Lind, 1968). Vidare tar Jaffe (1979) upp en studie där datorer och socialarbetare jämförts angående deras beslut om barnplacering. Både datorerna och socialarbetarna fattade ganska snarlika beslut, men Jaffe nämner ändå teknikens risk att avhumanisera människor och vikten av att noggrant konceptualisera och definiera kriterier för det praktiska arbetet innan någon digitalisering genomförs (Jaffe, 1979). I kontrast till de här mer orosbetonade resonemangen så tar de äldre artiklarna även upp positiva sidor, såsom att till exempel minska pappersarbete; automatisera behandlingen av behovsprövade insatser; fungera som ett stöd för beslutsfattande (Harris, 1968), men även att till exempel större tillgång till data för brukaren skulle kunna leda till en större känsla av kontroll och att brukaren inte i lika stor utsträckning är utelämnad till en annan persons beslut (Lind, 1968). Det ska dock betonas att artiklarna från Harris (1968) och Lind (1968) båda är relativt framtidsorienterade.

Vad gäller den mer aktuella forskningen om digitalisering av det sociala arbetet så finns det gemensamma beröringspunkter med den äldre forskningen, men även en del andra aspekter som har beaktats. Likt den äldre forskningen så lyfter till exempel Keymolen och Broeders (2013) i sin studie om barnomsorg i Holland också fram teman som berör dels ansvarsskyldighet, men även till exempel konfidentialitet och delning gällande data.

Vidare undersöker Dearman (2005) i sin artikel hur datorisering av dokumentering har påverkat bland annat socialarbetares autonomi och handlingsutrymme inom den offentliga förmedlingen Centrelink i Australien. Centrelink arbetar främst med olika typer av bistånd, till exempel för arbetslöshet, pensioner samt barn- och familjebistånd och fattar därmed beslut i om de ska beviljas eller ej (Dearman, 2005). I Dearmans studie berörs från socialarbetarnas håll en del olika områden i förhållande till digitaliseringen. Utifrån de intervjuer som genomfördes så ansåg alla intervjupersoner att digitaliseringen var kärnan i de organisatoriska förändringar som de upplevt (Dearman, 2005). Bland de mer negativa temana nämns till exempel fler telefonsamtal och mindre faktiska intervjuer med brukare, hur managers fokuserat på mätning och kvantifiering av arbetsuppgifter, ökad arbetsbelastning i och med dokumenteringen, minskat handlingsutrymme, samt svårigheter med att komprimera komplex information till någon form av standardiserad data (Dearman, 2005). Men också ämnen som att IS:et känns som ett övervakningssystem i och med dess förmåga att följa upp arbetsuppgifter (Dearman, 2005). Även positiva aspekter berörs dock, såsom lättare tillgång

till viss information, minskat pappersarbete och möjlighet till snabbare rapportskrivning (Dearman, 2005). Det finns också några aspekter som uppfattas tvetydiga, till exempel ser vissa den ökade ansvarsskyldigheten som IS:et medför som något positivt, vilket ofta verkar vara de med tidigare erfarenhet av sådana system, medan andra ser det som något negativt (Dearman, 2005). Denna tvetydighet fanns också gällande den förändrade professionalismen, vilken vissa ansåg hade minskat, men andra ansåg att den ökat (Dearman, 2005). Denna variation kan möjligtvis bero på hur man ser på ansvarsskyldigheten.

Gillingham (2015) har genom etnografiska studier av implementeringen av IS i så kallade "Human Service Organizations" i England och Australien undersökt hur dessa IS kan medföra organisatoriska förändringar. Gillingham (2015) identifierar i sin studie precis som Jaffe (1979) till exempel också den möjliga inverkan av konceptualisering och kategorisering av arbetet som ett steg för att införa digitalisering. Vidare tar Gillingham (2015) också upp riskerna med avhumanisering i likhet med till exempel Lind (1968). I studien framträder också en bild av personalens förväntningar i förhållande till implementeringen av IS (Gillingham, 2015), något som är intressant i förhållande till vår undersökning. Som exempel nämns: att implementeringen skulle leda till mindre byråkrati och att det går att snabbare komma åt uppgifter om brukare; att stelbenta kategoriseringar i IS:et kan leda till att vissa nyanser i problemdefinitioner försvinner; missnöje med vad brukare antagligen skulle komma att benämnas som i IS:et; eller att IS:et i den mån det föreskriver och bestämmer arbetsuppgifter skulle minska det professionella handlingsutrymmet. Den organisatoriska inriktningen New Public Management nämns vidare som en möjlig motivering till teknologiska förändringar i organisationen (Gillingham & Graham, 2016 [Kommande] citerad i Gillingham, 2015), med ett fokus på till exempel mätbarhet (Burton & van den Broek, 2009; citerade i Gillingham, 2015). Gillingham (2015, s. 98) avslutar sin artikel med att sammanfatta vad han anser vara fyra identifierade teman i relation till IS organisatoriska påverkan: "...rationales for technochange, a change in priorities, changes in meaning and definition, and the move to formalized work practices.". Men Gillingham (2015) skriver också om hur man kan tänka för att förhålla sig till implementeringen av IS i organisationer som utför socialt arbete.

Mihai et al. (2016) har genomfört en studie där möjliga utmaningar identifieras för det sociala arbetets praktik i relation till att införa ett så kallat "e-social work system" (Mihai et al, 2016) i Rumänien. Författarna lyfter fram den låga digitala kunskapen och tillgång till teknologi och internet i Rumänien som ett hinder för brukare att använda möjliga digitaliserade system, såsom till exempel möjligheten att fylla i ansökningar på internet till vissa välfärdstjänster (Mihai et al. 2016). Vad gäller själva det digitaliserade systemet så lyfter Mihai et al. (2016) fram både eventuella fördelar, men också nackdelar och utmaningar för det sociala arbetet. Fördelar skulle till exempel kunna inkludera standardiserade tillvägagångssätt som bland annat ökat den administrativa effektiviteten och gett arbetet ökat förtroende hos brukarna (Mihai et al. 2016). Eventuella nackdelar benämner Mihai et al. (2016) som till exempel ett ökat gap mellan socialarbetaren och brukaren, eller mindre handlingsutrymme för socialarbetaren. Avslutningsvis så framhålls utmaningar som till exempel att investeringar i arbetsprocesser och utveckling av mjukvara ska rätta sig efter det sociala arbetets praktik (Mihai et al. 2016).

Taylor (2017, s. 869) undersöker i sin artikel: "...how social work in England has responded to digitalisation thus far" och påpekar att den digitala kunskapen och utbildningen är en viktig faktor i relation till det sociala arbetet, och att det bör övervägas att ta sig an brister inom detta område innan digitaliseringen drivs vidare. Taylor (2017) menar därutöver att digitaliseringen

av samhället i stort kan föra med sig en påverkan på det sociala arbetet i sig, till exempel genom internet och mobbning i relation till sociala medier, eller att personer som redan är marginaliserade får ännu svårare att tillgå välfärdstjänster. Taylor (2017) påtalar att bristen på digital kunskap inom det sociala arbetet relaterar till en del olika typer av problematik:

“The problems arising relate to accountability, confidentiality and the compromise of public trust. All of which have led to questions relating to competence, suitability and professionalism more broadly.” (Taylor, 2017, s. 872)

Det här talar för vikten av digitaliseringens påverkan på det sociala arbetets organisation, och Taylor (2017, s. 876) avslutar således med slutsatsen att: “...our preparedness for a future that includes big data, artificial intelligence, robotics and automation, needs [to be] further explored...”.

En något annorlunda ingång till digitaliseringen av det sociala arbetet tas av Henman och Adler (2001). De gör en internationell litteraturgenomgång av tidigare forskning om datorisering inom socialförsäkringsorganisationer, och analyserar denna utifrån olika välfärdsregimer (Henman & Adler, 2001). En del av de teman som redogjorts för ovan berörs, som till exempel konfidentialitet och datadelning, ökad brukarmakt i och med möjlig tillgång till data, informationsdelning mellan olika myndigheter samt möjlighet att mäta och följa upp ärenden (Henman & Adler, 2001). Men de tangerar också en del nya områden, som till exempel digitaliseringens möjliggörande av brukarövervakning och att upptäcka bidragsfusk, men också att kanske tillhandahålla mer flexibla och individanpassade insatser (Henman & Adler, 2001). Kärnan i Henman och Adlers (2001) artikel är dock deras identifiering av att teknik används olika beroende på vilken välfärdsregim ett land har, vilket också påverkar de principer och riktlinjer som styr:

“For example, liberal welfare state regimes have been more concerned to reduce administrative costs, while social democratic welfare state regimes have placed greater emphasis on improvements in service delivery.” (Henman & Adler, 2001, s. 41).

Detta är något vi också sett speglas i annan forskning där till exempel en inriktning på mätning och kvantifiering har haft ett stort fokus inom vissa digitaliseringsinitiativ. Tittar vi till exempel på skandinaviska länder, så anses dessa länder generellt tillhöra den socialdemokratiska välfärdsregimen (Henman & Adler, 2001).

Ovan presenterade forskning kring digitaliseringen av det sociala arbetet visar på en hel del olika typer av påverkansområden. Förutom de uppfattningar som är explicit uttalade från personal i undersökningarna så skönjs bland annat också organisatoriska förändringstendenser och möjlig inverkan på brukare.

2.3.2 Digitaliseringen av ekonomiskt bistånd

Tillvägagångssättet för digitaliseringen av det ekonomiska biståndet har enligt den metod som använts i Trelleborg varit tvådelat. För det första så har det inneburit en digitalisering av själva ansökan om ekonomiskt bistånd, och vidare så har beräkningen och beslutet om insatsen automatiserats av den så kallade roboten (Adolfsson, 2017). Förfarandet för att ansöka om ekonomiskt bistånd ser i stora drag ut som följer nedan:

1. Medborgaren loggar in på kommunens hemsida med hjälp av e-legitimation (Arbetsmarknadsförvaltningen i Trelleborgs Kommun, 2015).
2. Medborgaren fyller i ett digitalt ansökningsformulär om ekonomiskt bistånd på hemsidan (Arbetsmarknadsförvaltningen i Trelleborgs Kommun, 2015).
3. Om det är medborgarens första ansökan så bokas i ansökan även en tid in för ett fysiskt personligt möte med en arbetsmarknadssekreterare för att lägga upp en handlingsplan för självförsörjning (Arbetsmarknadsförvaltningen i Trelleborgs Kommun, 2015; Loman, 2017), en så kallad arbetsmarknadsplan (Arbetsmarknadsförvaltningen Trelleborg, 2016). Detta möte bokas in samma dag eller dagen efter ansökan skickats in (Arbetsmarknadsförvaltningen i Trelleborgs Kommun, 2015).
4. Den sökande signerar ansökan med e-legitimation (Arbetsmarknadsförvaltningen Trelleborg, 2016). Om det är två medborgare som söker måste båda signera ansökan (Arbetsmarknadsförvaltningen i Trelleborgs Kommun, 2015).
5. När en ansökan skickats in för en månadsperiod så stängs den, för att sedan öppna igen tre dagar innan nästa månadsperiod påbörjas (Arbetsmarknadsförvaltningen i Trelleborgs Kommun, 2015).
6. En etablerad arbetsmarknadsplan är en förutsättning för att ansökan ska kunna utredas (Arbetsmarknadsförvaltningen Trelleborg, 2016).
7. Roboten läser ansökningen och stämmer av den sökandes uppgifter, t.ex. (Öhman, 2018):
 - a. Inkomster (via till exempel Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan).
 - b. Utgifter.
 - c. Hyra (via till exempel kommunens riktlinjer).
8. Roboten gör, om applicerbart, en jämförelse med föregående månads ansökan (Adolfsson, 2017).
9. Roboten gör en preliminär beräkning på de processade uppgifterna (Öhman, 2018).
10. Ansökan övergår till manuell handläggning om roboten märker stora skillnader i uppgifter mellan månader, till exempel vad gäller hyran (Öhman, 2018).

11. Behöver uppgifter kontrolleras skickas ett meddelande till den sökande via kommunens webbtjänst "Min sida" (Arbetsmarknadsförvaltningen i Trelleborgs Kommun, 2015).
12. Roboten yrkar på bifall eller avslag på ansökan (Öhman, 2018). Detta sker inom en arbetsdag (Arbetsmarknadsförvaltningen i Trelleborgs Kommun, 2015).
13. När ett beslut fattats skickas ett sms eller mejl till den sökande (Adolfsson, 2018).
14. Beslutet och beräkningen delges den sökande på kommunens webbtjänst "Min sida" (Arbetsmarknadsförvaltningen i Trelleborgs Kommun, 2015).
15. En ansökan som fått avslag kan överklagas (Öhman, 2018).

2.4 Teoretisk sammanfattning

De ovan presenterade teoretiska utgångspunkterna låg till grund för den fortsatta undersökningen på olika vis. Begreppen digitalisering, socialt arbete, ekonomiskt bistånd, samt digitalisering av ekonomiskt bistånd användes för att skapa en förståelseram för den data som skulle komma att undersökas. Vidare användes begreppen för att utforma intervjuguiden, och genom den också inledningsvis förklara begreppen för uppgiftslämnarna. På så sätt skapades en gemensam förståelse och utgångspunkt för det undersökta området. Den tidigare forskningen som studerats kom att användas som grund för att finna redan förekommande digitaliseringsteman. Dessa teman kunde sedan användas som en grund för de frågor som ställdes i intervjuerna, samt för att jämföra resultatet från den egna undersökningen med existerande empiri.

3 Metod

Inledningsvis i det här kapitlet redogörs för valet av undersökningsmetod, hur undersökningsarbetet har strukturerats och genomförts, hur urvalet gått till, samt hur etiska överväganden har hanterats. Därefter beskrivs hur tidigare teori använts som underlag för att identifiera teman som sedan legat som grund för intervjuguiden och hur intervjuer och dataanalys genomförts. Kapitlet avslutas med en reflektion om undersökningens kvalitet i förhållande till validitet och reliabilitet.

3.1 Val av undersökningsmetod

Den här uppsatsens forskningsfråga var deskriptiv på så sätt att den ämnade undersöka hur socionomstudenters uppfattningar på digitaliseringen av ekonomiskt bistånd tedde sig, varpå dessa sedan också kunde beskrivas. Samtidigt fanns det en viss utforskande tendens i uppsatsen i det faktum att vi inte visste vilka uppfattningar som socionomstudenter hade sedan tidigare, detta medförde att vi var tvungna att vara öppna för nya data.

Vad gäller ansats så ansågs en kvalitativ sådan vara mest lämplig för den här undersökningen. Enligt Jacobsen (2002) kan en kvalitativ ansats beskrivas som en öppen sådan på så sätt att den data som samlas in i mindre utsträckning styrs av forskaren jämfört med en kvantitativ ansats. En kvalitativ ansats gör det enligt Jacobsen (2002) även möjligt att få fram mer detaljerad, nyanserad och för uppgiftslämnaren relevant data. Detta perspektiv låg således i linje med uppsatsens syfte och kunde därmed också användas för att på ett mer tillfredsställande sätt besvara frågeställningen.

3.2 Intervjustruktur

Kvalitativa intervjuer varierar enligt Jacobsen (2002) i hur strukturerade de är. Jacobsen (2002) beskriver graden av strukturering som en skala där den mest strukturerade formen innebär att forskaren ställer frågor i en fast ordningsföljd med bestämda svarsalternativ medans den minst strukturerade formen är en helt öppen intervju i form av ett samtal utan någon form av intervjuguide och utan någon fast ordningsföljd på frågorna. Jacobsen (2002) skriver att intervjun sällan bör befinna sig i någon av skalans ytterpunkter, samt att det i regel bör tas fram en översikt över vilka ämnen eller teman intervjun ska behandla. En sådan översikt kan enligt Jacobsen (2002) hjälpa forskaren att se till så att intervjun täcker de ämnen eller teman som forskaren vill belysa, utan att intervjun blir alltför strukturerad och sluten. Vidare är den kvalitativa intervjun enligt Bryman (2011) flexibel på så sätt att den tillåter forskaren att avvika från den framtagna intervjuguiden genom att till exempel ställa följdfrågor och låta intervjun följa den intervjuades svar. Detta gör det möjligt att få kunskap om vad den intervjuade anser vara relevant i förhållande till de frågor som ställs.

Med bakgrund i ovanstående valdes semistrukturerade intervjuer som metod för datainsamling. Detta tillvägagångssätt skulle dels låta oss beröra både de övergripande teman som identifierats i tidigare forskning, men också möjliggöra för nya teman att framkomma i intervjupersonernas svar. En genomgång av tidigare forskning om digitalisering av socialt

arbete gjordes för att identifiera teman som kunde ligga som grund för en intervjuguide. En mer utförlig beskrivning av detta arbete finns i avsnitt 3.5.

3.3 Urval

I förhållande till urval av personer till kvalitativa intervjuer skriver Jacobsen (2002, s. 202) att "...urvalet av uppgiftslämnare oftast bör vara ändamålsorienterat.". Vilken typ av information som studien avser att samla in bör således styra urvalet (Jacobsen, 2002). I uppsatsens forskningsfråga specificeras att det är socionomstudenters uppfattningar som är av intresse för studien och följaktligen blev socionomstudenter den population mot vilken ett urval av intervjupersoner gjordes. Den huvudsakliga anledningen till valet av socionomstudenter var att socionomstudenter, vilket tidigare nämnts, är den akademiker-grupp som i störst utsträckning arbetar med handläggningen av ekonomiskt bistånd (Framtid, 2018). Dessutom ansågs de kunna bidra med perspektiv som inte hade framkommit om yrkesverksamma socionomer hade undersökts.

Vårt urval är vad Jacobsen (2002) beskriver som ett bekvämlighetsurval. Urvalet är ett bekvämlighetsurval på så sätt att fokus har lagts på att hitta socionomstudenter vid Socialhögskolan i Lund på grund av dess geografiska närhet, och också så småningom på grund av personliga kontakter. Genom att göra inlägg i två privata Facebookgrupper för socionomstudenter i Lund gjordes ett första försök att få kontakt med socionomstudenter som kunde tänka sig att bli intervjuade. Detta resulterade inledningsvis i att en person tog kontakt och ville ställa upp på intervju. Då vår frågeställning inledningsvis behandlat en mer bredare digitalisering av det sociala arbetet i Sverige så var detta också premissen för inläggen i Facebook-grupperna. Detta ledde till att den första personen föll bort då vår frågeställning så småningom avgränsades till digitaliseringen av ekonomiskt bistånd. För att få fram fler möjliga socionomstudenter att intervju med den uppdaterade frågeställningen fick vi utnyttja personliga kontakter till en av författarna.

3.4 Etiska överväganden

Jacobsen (2002) nämner informerat samtycke, krav på privatliv och krav att bli korrekt återgiven som tre stycken etiska krav en undersökning bör sträva efter att uppfylla. För att i så stor utsträckning som möjligt uppfylla dessa började varje intervju med att intervjupersonen informerades om undersökningens syfte, att deltagandet var frivilligt och när som helst kunde avbrytas utan att förklara orsaken till avbrytandet, att information som framkom i intervjun endast skulle användas för studiens syfte samt i vilken utsträckning intervjupersonen var garanterad anonymitet. Intervjupersonen fick även ta ställning till om det var okej att intervjun spelades in samt att det i så fall fanns möjlighet att ta del av och godkänna transkriberingen efteråt och att ingen annan än författarna skulle lyssna på inspelningen. Intervjupersonerna gavs även möjlighet att ställa frågor om något ansågs vara oklart innan intervjun påbörjades. Bryman skriver vidare om två andra aspekter av etik som man bör förhålla sig till, nämligen "Om deltagarna i en undersökning kan komma till skada på något sätt" (Bryman, 2011, s. 126) och om det finns några falska förespeglningar, alltså att man luras (Bryman, 2011). I och med våra ovan nämnda vidtagna åtgärder för att säkerställa hög etisk kvalitet, ansåg vi att även Brymans (2011) aspekter täckts in.

3.5 Inledande identifiering av digitaliseringsteman

Den tidigare forskning vi redogjort för under kapitel 2 användes inledningsvis för att identifiera olika teman som uppkommit i förhållande till digitaliseringen av det sociala arbetet. Som tidigare nämnts så anser vi att temana är så pass generella i förhållande till det sociala arbetet att de kan vara applicerbara även på digitaliseringen av ekonomiskt bistånd i Sverige. Syftet med identifieringen var att de identifierade temana skulle fungera som en bas och lägga grunden för de intervjufrågor vi sedan ställde till socionomstudenterna. Följaktligen kunde vi sedan se om de intervjuade socionomstudenterna berörde samma teman som berörts i tidigare forskning, men också om de berörde dessa på andra sätt, eller om helt andra teman framkom.

De artiklar som användes för att identifiera teman hittades på den digitala söktjänsten LUBsearch (2018). Sökningarna begränsades till att endast inkludera artiklar som var "peer reviewed". Vidare användes bara artiklar som förekom bland de första 50 i resultatlistan på varje sökfras. Artiklar valdes ut utifrån deras troliga relevans till vårt problemområde efter en övergripande genomläsning av deras abstrakt. Följande sökfraser användes, där den vänstra kolumnen anger sökfrasen som användes och den högra kolumnen anger antalet utvalda artiklar av intresse:

Tabell 3.1: Visar sökfraser samt antal utvalda artiklar per sökfras

Sökfras	Antalet funna artiklar av intresse
Social work + automation	13
Social work + digitalization	4
Digitalization + social security	0
Automation + social security	2
Digitalization + economic aid	0
Automation + economic aid	0

Av de totalt 19 inledande artiklarna ovan så användes slutligen fem artiklar från sökningen med sökfrasen social work + automation, tre artiklar från sökningen med sökfrasen social work + digitalization, samt en artikel från sökningen automation + social security. Totalt alltså nio artiklar. Dessa utgjorde således ytterligare ett axplock av några av de artiklar som ansågs vara bland de mest relevanta i förhållande till vår undersökning (se Bilaga 1 för vilka av de ursprungliga artiklarna som valts och valts bort).

Till grund för de teman som identifierades låg olika påverkansfaktorer som tagits upp i artiklarna i relation till digitaliseringen av det sociala arbetet. Dock är det viktigt att poängtera att denna genomgång av faktorer inte var uttömmande utan bestod av ett urval av de faktorer vi ansåg vara bland de mest intressanta. Detta ska ses i ljuset av att syftet endast var att etablera övergripande teman som en ingång till de kommande intervjuerna. Efter att data sedan samlats in utifrån intervjuerna så skulle denna återigen jämföras med tidigare forskning,

varpå en närmare genomgång av tidigare forskning kunde bli aktuell beroende på vad som framkommit.

Nedanstående teman identifierades:

1. Inverkan på brukaren
2. Inverkan på socialarbetaren
3. Relationen mellan brukaren och socialarbetaren
4. Ansvarsskyldighet
5. Allmänhetens förtroende
6. Digital kunskap hos socialarbetaren
7. Digital kunskap hos brukaren
8. Organisatorisk effektivisering/rationalisering
9. Kategorisering/standardisering av det sociala arbetet
10. Agenda

Ovanstående teman ansågs i sin tur falla under följande superteman

1. Brukaren
2. Socialarbetaren
3. Organisationen

Tabell 3.2: Visar teman med tillhörande supertema och exempel

Tema	Supertema	Exempel
Inverkan på brukaren	Brukaren	Egenbestämmande, inflytande
Inverkan på socialarbetaren	Socialarbetaren	Arbetsbörda, handlingsutrymme
Relationen mellan socialarbetaren och brukaren	Brukaren, Socialarbetaren	Personliga möten, maktförskjutning
Ansvarsskyldighet	Brukaren, Socialarbetaren	Följa upp beslut, kontroll
Allmänhetens förtroende	Organisationen, Socialarbetaren	Tillit
Digital kunskap hos socialarbetaren	Socialarbetaren	Utbildning
Digital kunskap hos brukaren	Brukaren	Användande, förståelse
Organisatorisk effektivisering och rationalisering	Brukaren, Socialarbetaren, Organisationen	Ändrade arbetsprocesser, möjlighet till mätning

Kategorisering och standardisering av arbetet	Brukaren, Socialarbetaren, Organisationen	Hur saker och ting identifieras och kodas i IS
Agenda	Brukaren, Socialarbetaren, Organisationen	De styrandes agenda bestämmer hur digitaliseringen används

3.6 Intervjuförfarande

3.6.1 Framtagning av intervjuguide

När teman och superteman identifierats togs en intervjuguide fram med övergripande frågor utifrån dessa teman (se Bilaga 2). För att hålla intervjustrukturen så öppen som möjligt, samtidigt som intervjun skulle beröra de utvalda temana, så utarbetades tre huvudfrågor fram. En för varje supertema. Frågorna utformades så att de skulle uppfattas så neutrala som möjligt för att inte direkt påverka intervjupersonens svar. Istället togs två följdfrågor fram som kunde anpassas efter intervjupersonens svar på de tre huvudfrågorna.

Eftersom författarna hade väldigt lite erfarenhet av att genomföra intervjuer, samt att vi ansåg att det kunde bli svårt att få fram tillräcklig information med endast tre öppna frågor, så togs ett antal backup-frågor fram som berörde olika specifika teman direkt istället för superteman. För vissa teman ansåg vi dock att det inte kunde ställas frågor utan att dessa skulle bli alltför ledande, till exempel om organisatorisk effektivisering och rationalisering. I dessa fall togs inga direkta frågor fram för dessa teman.

3.6.2 Utförandet av intervjuer

Varje intervju började med att intervjupersonerna informerades om de etiska aspekter som vi belyst i avsnitt 3.4. Efter detta berättade vi om vår frågeställning och syftet med vår undersökning samt vad vi menar med begreppen digitalisering, ekonomiskt bistånd och digitaliseringen av ekonomiskt bistånd. Intervjupersonerna fick sedan möjlighet att fråga om något av det vi förklarat var otydligt eller om hen inte förstod någon del av det. Sedan började vi själva intervjun med att fråga intervjupersonerna om de hade några spontana tankar om digitaliseringen av ekonomiskt bistånd utifrån den förklaring vi tidigare gett. Efter det fortlöpte intervjun med frågorna som berörde de tre supertemana, samt eventuella följdfrågor. I slutet av varje intervju frågades intervjupersonerna om det var något de tänkt på som inte nämnts i intervjun, eller om det framkommit något nytt under intervjuns gång som vi inte talat om. På så sätt gavs intervjupersonerna en avslutande chans att delge information och bidra med sitt perspektiv.

Tabell 3.3: Visar plats och längd för intervjuerna

Uppgiftslämnare	Plats	Intervjuns längd (min:sek)
1	Hemma hos uppgiftslämnaren	28:37
2	Telefon	29:26
3	Universitetsbiblioteket i Lund	17:53
4	Universitetsbiblioteket i Lund	34:11
5	Telefon	23:36

3.7 Dataanalys

3.7.1 Transkribering

Utgångspunkten för transkriberingen av intervjuerna var att återge dessa ordagrant, dock inkluderades inte den inledande del där information gavs till uppgiftslämnaren om deras deltagande. Vid ett tillfälle förekom ett ord som inte kunde urskiljas, detta har markerats i transkriberingen med “[ej hörbart]”. I de fall det förekommit flertalet upprepningar av enskilda ord har upprepningarna tagits bort för att öka läsbarheten. För läsbarhetens skull har också ord som “ehm”, “eh”, “mmm” tagits bort i de fall där de inte ansetts ge någon ytterligare nyans till meningens innebörd. Vidare har inte heller bekräftande ord från intervjuerna som “mmm” och “okej” tagits med i de fall där de skett under tiden som uppgiftslämnarna pratat.

För att göra det lättare att hitta i transkriberingarna vid dataanalys samt citering har radnummer angetts för varje transkribering. Eftersom vi valt att hålla uppgiftslämnarna anonyma har vi i de fall där det framkommit information som till exempel namn eller ålder valt att skriva om meningen så att anonymiteten kan garanteras utan att meningens innebörd ändrats. Intervjuerna transkriberades med hjälp av Nvivo 11, vilket tillgängliggjordes genom helpdesken på Lunds Universitet. Nvivo är ett program som används för just kvalitativa undersökningar (QSR International, 2018), och innehåller bland annat möjligheten att transkribera.

3.7.2 Kategorisering av data

Syftet med att kategorisera data är enligt Jacobsen (2002) att utifrån de separata datakällor man har, alltså i detta fall intervjupersonerna, gå mot de specifika teman som återfinns och poängteras i denna data. Således blir kategoriseringen ett hjälpmedel vilket Jacobsen menar att “...vi behöver för att säga att vissa slags data liknar varandra - behandlar samma fenomen eller ämnen - eller att vissa data skiljer sig åt - belyser olika fenomen och ämnen.” (Jacobsen, 2002, s. 230) Det finns två syften med en sådan kategorisering, för det första är det att förenkla den inledande och komplicerade datamängden vi förfogar över, och för det andra

fungerar det som en premiss för att kunna jämföra olika data med varandra (Jacobsen, 2002). Genom en sådan här kategorisering skulle således studiens data kunna analyseras. Begreppen tema och kategorier kommer fortsättningsvis att användas som så att kategorier refererar till de kategorier som uppkommit i vår dataanalys, teman refererar till de etablerade teman som kommer från den tidigare forskningen.

Innan tilldelandet av kategorier påbörjades så tolkades alla utsagor i intervjuerna rad för rad. Således blev ett uttalande som ansågs kunna utgöra en möjlig framtida kategori kopplat till digitaliseringen av ekonomiskt bistånd sammanfattat och tilldelat en siffra utifrån i vilken ordning i frågan det förekom. Utsagan blev också tilldelad det eller de radnummer den förekommit på i intervjun (se Bilaga 8).

Den inledande kategorisering som genomfördes hade sin grund direkt i datan ur ett nerifrån-och-upp-perspektiv, något även Jacobsen (2002) beskriver. Detta innebar att tilldelningen av kategorier inte utgick direkt från de teman som etablerats utifrån tidigare forskning, utan vad som tycktes kunna skönjas i de svar vi fått i förhållande till frågan vi ställt. På så sätt skulle inte eventuellt nya kategorier som dök upp inledningsvis missas genom att direkt påföra teman uppifrån. Detta till trots så var påförande av teman uppifrån ju naturligtvis till viss del oundvikligt då frågorna utgått från redan etablerade teman.

Kategoriseringen ovan relaterar till det Jacobsen (2002) beskriver när han talar om att enheter ska härledas till kategorier. Denna koppling gör det vidare möjligt att också jämföra olika enheters utsagor med varandra utifrån samma tema (Jacobsen, 2002), vilket senare genomfördes i uppsatsens diskussions-avsnitt. Jacobsen (2002) anser vidare att en kategori bör kunna härledas till minst två enheter i undersökningen för att vara relevant, alltså i det här fallet minst två intervjupersoner. Då syftet med uppsatsen i relation till detta dock var att inventera de uppfattningar som fanns hos socionomstudenter, så ansåg vi att det ändå fanns ett värde i att inkludera även sådana kategorier, deras generaliseringsmöjligheter till trots. Dock så skulle inte alla anses vara av direkt värde att föra en vidare diskussion kring eller presentera i någon större utsträckning.

Nästa steg bestod av att ta fram olika nyanser i de olika kategorierna som upptäckts. En nyans av en kategori anser vi innebar ett specifikt perspektiv eller en åsikt om kategorin i stort. Inkluderandet av nyanser skulle medföra att ett så brett spektrum av perspektiv som möjligt identifierades i de olika kategorierna. Den tolkning av utsagor som tidigare gjorts, användes här för att sammankoppla utsagor med kategorier och eventuella nyanser av kategorier (Se Bilaga XX och XX). Jacobsen (2002) menar, som nämnt i stycket ovan, att en kategori bör beröras av minst två uppgiftslämnare för att kunna anses vara relevant. Denna princip applicerades således också i så stor utsträckning som möjligt på de funna nyanserna, förutom där det fanns skäl till undantag liknande de som nämnts ovan i relation till kategorier.

När man går från den inledande och överskådliga data man förfogar över så menar Jacobsen (2002) att viss utgallring av detaljerad information alltid kommer att ske för att man ska kunna nå en mer detaljerad överblick. I slutändan bör dock det man anser vara de viktigaste fynden ändå finnas kvar (Jacobsen, 2002). Så var också fallet i den här undersökningens dataanalys där vissa utsagor inte kategoriserades då det helt enkelt inte gick att utröna om de tillhörde en viss kategori eller nyans, eller om de i någon form hade med digitaliseringen av ekonomiskt bistånd att göra. Dessutom så kategoriserades inte vissa utsagor då det förelåg alltför stor risk för att deras ambivalens skulle kunna leda till en misstolkning av innebörden i uttalandet.

Jacobsen (2002) anser att man med hjälp av matriser kan få dels överblick, men också systematik i den data man behandlar, till exempel i hur komplext ett tema är eller hur de olika uppfattningarna som finns om det kan se ut. Således användes avslutningsvis två olika typer av matriser. En matris för att sammanfatta kategorier, deras relaterade teman utifrån tidigare forskning, och deras tillhörande nyanser vilka uppkommit i datan (se Bilaga 10). Samt en matris för att bryta ner en kategori och dess nyanser i olika beståndsdelar och se i vilken utsträckning de berördes av olika intervjupersonerna. Den senare matrisen kompletterades med exempelcitrat från intervjupersonerna i relation till en nyans (se Bilaga 10). Exempel på de två matriserna ges nedan.

Tabell 3.4: Exempeltabell som visar kategorier, relaterade teman och funna nyanser.

Kategorier	Relaterade teman utifrån tidigare forskning	Nyanser
Kategori 1	Tema 1	Nyans 1, Nyans 2, Nyans 3, Nyans 4
Kategori 1	Tema 2, Tema 1	Nyans 1, Nyans 2
Kategori 3	Tema 3	Nyans 1, Nyans 2, Nyans 3

Tabell 3.5: Exempeltabell som visar nyanser, hos vilka uppgiftslämnare nyansen dök upp och ett exempelcitrat där nyansen förekommer.

Kategori 3		
Nyans	Uppgiftslämnare	Exempel
Nyans 1	1, 2, 3	(Uppgiftslämnare 1) ”Exempelcitrat” (rad 1–2)
Nyans 2	4	(Uppgiftslämnare 4) ”Exempelcitrat” (rad 3–4)
Nyans 3	1, 5	(Uppgiftslämnare 1) ”Exempelcitrat” (rad 5–6)

3.7.3 Analys

Med hjälp av matriserna ovan kunde en analys genomföras med grund i datans kategorisering. Jacobsen (2002) tar till exempel upp möjligheterna med att kunna söka likheter och olikheter, lyfta fram avvikelser, samt se samband. I anslutning till uppsatsens frågeställning var det således möjligt att se hur socionomstudenter såg på digitaliseringen av ekonomiskt bistånd i Sverige och inventera dessa uppfattningar. Vidare kunde dessa uppfattningar sedan också avslutningsvis diskuteras för att man i framtiden förhoppningsvis ska kunna hantera dem vid implementering.

3.8 Undersökningens kvalitet

Nedan redogörs för aspekter som på olika sätt kan antas ha spelat in på undersökningens kvalitet i någon mån. Detta avsnitt avser således bidra med transparens i studiens undersökningsmetod, kategorisering av data och dess senare analys av resultatet, men även med spårbarhet vad gäller desamma.

3.8.1 Validitet

3.8.1.1 Intern Validitet

Den interna validiteten berör enligt Jacobsen (2002) resultatens giltighet. I huvudsak menar han att det centralt handlar om intersubjektivitet, alltså att flera personer är ense om att något är en riktig beskrivning av ett fenomen (Jacobsen 2002). Således ökar sannolikheten för en korrekt beskrivning av ett fenomen om flera personer är överens om att den stämmer (Jacobsen 2002). I relation till detta har författarna i relation till resultatet och diskussionen till största del utgått från de uppfattningar som förekommer hos två eller fler uppgiftslämnare. Detta har dock inte alltid varit fallet då vissa uppfattningar ansetts vara så pass intressanta för studiens frågeställning och syfte att de ändå diskuterats i någon mån, ofta i relation till andra beskrivningar med starkare intersubjektivitet för att öka den interna validiteten. Trots detta så är det viktigt att klargöra att uppfattningar med svagare presentation i dataunderlaget möjligtvis utgör svagare beskrivningar som slutsatser inte kan dras från i samma utsträckning som de med starkare intersubjektivitet.

I den här studien har även viss validering skett genom att jämföra resultaten från undersökningen med den tidigare forskning som inledningsvis studerats och de digitaliseringsteman som där förekommit. Detta är vidare beskrivet i studiens diskussionsavsnitt. Vidare har detta således fungerat som det Jacobsen (2002, s. 258) kallar för "Validering genom kontroll mot andra sakkunniga, annan teori och empiri", vilket således stärkt undersökningens validitet.

Ett kritiskt resonemang kan även föras kring de källor som är utgångspunkten för studiens insamlade data (Jacobsen, 2002). En första fråga att ställa sig är om författarna fått tillgång till de rätta uppgiftslämnarna (Jacobsen, 2002). Då vår frågeställning behandlar de uppfattningar socionomstudenter har om digitaliseringen av ekonomiskt bistånd, och det faktum att vi faktiskt intervjuat socionomstudenter, så får detta sägas vara fallet. Det kan dock möjligtvis förekomma en risk för jävighet på så sätt att samtliga intervjupersoner är personliga kontaktpersoner till en av författarna av den här studien. Denna faktor har försökt minimeras på så sätt att den ena författaren huvudsakligen har hållit i intervjuerna och den andra, gentemot vem risken för jäv föreligger, endast hållit i vissa introduktioner av intervjuer och ställt ett mindre antal följdfrågor. Här är det vidare viktigt att poängtera att de uppgiftslämnare som studien eventuellt hade kunnat få tillgång till genom de tidigare nämnda Facebook-grupperna, möjligtvis hade lämnat annan information än de personliga kontaktpersonerna. Detta kan således sägas ha haft en till viss del potentiellt negativ inverkan på studiens giltighet.

Vad gäller uppgiftslämnarna så kan även deras närhet till det som studeras anses påverka validiteten (Jacobsen, 2002). Eftersom alla uppgiftslämnare är socionomstudenter så kan de inte anses vara direkta förstahandskällor till information om digitaliseringen av ekonomiskt bistånd. Det framkommer dock i intervjuerna att ett par av uppgiftslämnarna har viss erfarenhet av ekonomiskt bistånd sedan tidigare, vilket möjligtvis ökar deras giltighet (Jacobsen, 2002). Att ha tidigare erfarenhet av ekonomiskt bistånd var dock inte en parameter vid urvalet, och vidare så kan både studenter med och utan erfarenhet anses ha breddat de möjliga uppfattningarna som identifierats i undersökningen.

Hur informationen har framkommit från uppgiftslämnarna, är även det en fråga för den interna validiteten (Jacobsen, 2002). Jacobsen (2002) hävdar att detta kan ske antingen spontant från uppgiftslämnaren, eller mer ledande som en reaktion på något intervjuaren säger. I de fall vi anser att vi har råkat vara ledande i vissa av frågorna i våra intervjuer, så har vi i så stor utsträckning som möjligt valt att inte ta med dessa exempel i analys eller diskussion på grund av att deras giltighet kan anses vara till viss del komprometterad.

En kritisk granskning av undersökningens dataanalys och kategorisering är också viktigt, vilket även Jacobsen (2002) framhäver. Undersökningen har i vissa fall en stor mängd olika nyanser under varje kategori som ibland är rätt så lika varandra. Dessa kunde eventuellt ha slagits samman till ett färre antal, vilket också gjordes i de fall det ansågs vara starkt befogat. Att trots det behålla så många som det i slutändan blev var en avvägning. Men vi ansåg att det var bättre att eventuellt få svagare stöd för vissa fynd än att riskera att vinkla resultatet. Att mer än en författare validerat kategorierna och deras nyanser är därutöver något som stärker deras giltighet (Jacobsen, 2002), även om det i denna undersökningens fall inte gjordes oberoende av varandra.

3.8.1.2 Extern validitet

Den externa validiteten handlar om: "...i vilken grad som rönen från en undersökning kan generaliseras." (Jacobsen, 2002). I förhållande till kvalitativa studier så gäller den här typen av generalisering oftast till en mer teoretisk nivå än till en faktisk population menar Jacobsen (2002), vilket även får anses vara fallet i den här undersökningen. Precis som Jacobsen (2002) framhäver så är syftet med den här typen av studie snarare att försöka förstå och fördjupa fenomen. Således blir det svårt att uttala sig om de slutsatser som formas blir giltiga även för ett större antal enheter (Jacobsen, 2002).

Möjligheten till generalisering till trots så innefattar faktorer som påverkar den till exempel hur enheterna har valts ut och om urvalet är icke-representativt för populationen (Jacobsen, 2002). Detta kan det i viss utsträckning sägas vara i och med att endast personliga kontaktpersoner använts, vilket redogjorts för ovan. Vidare är en viktig del huruvida liknande synpunkter förekommer hos flera uppgiftslämnare eller ej (Jacobsen, 2002), vilket det i den här undersökningen både gör och inte gör. Störst fokus har därmed fästs vid de kategorier som berörs av flest uppgiftslämnare i någon utsträckning. Vidare är det låga antalet intervjuade socionomstudenter en faktor i generaliseringen (Jacobsen, 2002). Det kan både anses ha gett författarna möjlighet till djupare analys, men också inverkat negativt på möjligheten till generalisering.

Avslutningsvis så har de fenomen som också förekommit i andra undersökningar i viss mån stärkt möjligheten att generalisera till ett större antal enheter (Jacobsen, 2002). Detta är på så vis en faktor i relation till jämförelsen med tidigare etablerade digitaliseringsteman, vilken också nämnts under den interna validiteten.

3.8.2 Reliabilitet

Reliabilitet handlar om huruvida det finns faktorer i en undersöknings tillvägagångssätt som lett till eller påverkat de resultat som framkommit (Jacobsen, 2002), alltså påverkat

tillförlitligheten. Detta kan främst diskuteras utifrån två perspektiv i förhållande till den här studien; intervjuareffekten och kontexteffekten (Jacobsen, 2002).

Intervjuareffekten innebär att: "...samtalet formas - i både stil och innehåll - av de deltagande parterna" (Jacobsen, 2002). Detta kan vara till exempel på grund av kläder, kroppsspråk, utseende och uppförande etcetera (Jacobsen, 2002). I relation till den här undersökningen kan detta möjligtvis främst ha ansetts inverka genom att det var två intervjuare som genomförde alla intervjuer utom en, den första. Detta kan ha gett uppgiftslämnarna olika intryck, vilket potentiellt påverkat datan. Detta går också att reflektera över i relation till det Jacobsen (2002) skriver om den interna validiteten, där tidpunkten för datainsamlingen spelar roll. Den första intervjun var något annorlunda i upplägg, vilket kan attribueras till det faktum att det var författarens första intervju. Således behövdes fortfarande erfarenhet för att hitta ett lämpligt strukturformat, vilket framträdde i de senare intervjuerna. Intervjuareffekten kan alltså i viss mån anses vara kopplad till giltigheten, där man allteftersom får större erfarenhet av de fenomen man undersöker. Detta kan leda både till ett större fokus i de senare intervjuerna, men också en risk för att bortse från nyuppkomna fenomen. Detta var dock något författarna hela tiden i så stor utsträckning som möjligt försökte hålla sig öppna för.

Kontexteffekten är en annan del som kan spela in på reliabiliteten, och den berör det sammanhang i vilket datan samlats in (Jacobsen, 2002). Främst utifrån om kontexten är artificiell eller naturlig, eller om den är planerad eller överraskande (Jacobsen, 2002). En artificiell kontext innebär att den är ovanlig för uppgiftslämnaren i någon form (Jacobsen, 2002). Två av intervjuerna genomfördes i ett avskilt grupprum på Universitetsbiblioteket i Lund, vilket både kan anses vara en ovanlig miljö för uppgiftslämnaren, men även i viss mån naturlig då det är en akademisk kontext. Två intervjuer genomfördes via telefon, varpå det är svårt att uttala sig om vilken miljö uppgiftslämnaren befann sig i. En intervju genomfördes vidare i hemmet hos uppgiftslämnaren, alltså en naturlig miljö. Av vikt att reflektera över här, är att det är möjligt att de olika kontexterna i vilka intervjuerna genomfördes kan ha haft en inverkan på den insamlade datan. Det kan till exempel ha skapats en viss distans via telefon, samt en annan typ av närhet i hemmet eller i grupprummet på biblioteket.

En annan faktor i förhållande till kontexten är huruvida intervjun är planerad eller överraskande (Jacobsen, 2002). Samtliga uppgiftslämnare blev i god förväg informerade om tid för intervju, således fick de också tid att förbereda sig på situationen vilket Jacobsen (2002) anser är lämpligt om man vill ta del av genomtänkta uppfattningar. Detta låg alltså också i linje med undersökningens fokus. Slutligen sammanfattar Jacobsen (2002) resonemanget om kontextens inverkan på följande sätt:

“Åter är det så att slutsatser som är likadana trots att de dragits utifrån olika kontexter ofta bedöms som pålitligast. Om resultatet och slutsatser från observationer i både artificiell och naturlig miljö liknar varandra, kan vi hävda att resultatet går att lita på.”

4 Resultat

Nedan följer en presentation av resultatet av den genomförda undersökningen. Den inleds med ett övergripande perspektiv på vad som har upptäckts i en mer kvantifierad form. Detta följs av en redogörelse av de kategorier av uppfattningar som i störst utsträckning berörts under intervjuerna och som därmed anses vara av störst relevans för undersökningen. Avslutningsvis redogörs för de kategorier som inte berörts i samma utsträckning men som ändå anses vara intressanta i förhållande till den här studiens frågeställning och syfte.

4.1 Övergripande resultat

Utifrån kategoriseringen av datan i de genomförda intervjuerna framkom 14 olika kategorier av uppfattningar i förhållande till digitaliseringen av ekonomiskt bistånd eller nära relaterade områden. Av dessa 14 kunde 12 kopplas till teman som framkommit i den tidigare forskningen. Teman som inte alls berördes från den tidigare forskningen var Digitalkunskap hos socialarbetaren och Kategorisering och standardisering av arbetet. I alla 14 kategorier identifierades sammanlagt 118 olika nyanser.

De totalt 118 nyanserna berördes i olika utsträckning av uppgiftslämnarna. Detta illustreras i matrisen nedan.

Tabell 4.1: Visar hur många nyanser som berördes av ett visst antal uppgiftslämnare.

Antal nyanser	Antal uppgiftslämnare som berör dem
89	1
19	2
4	3
6	4
0	5

Tabell 4.2: Visar de 14 kategorierna, antalet nyanser som berörs av minst två uppgiftslämnare, samt kategorins totala antal nyanser.

Kategori	Antal nyanser berörda av två eller fler uppgiftslämnare	Totalt antal nyanser
Mötet	8	25
Ändrad yrkesroll	5	21
Effektivisering	4	14
Påverkan utifrån samhällsgrupp	3	3
Digitaliseringssyn	2	16
Allmänhetens förtroende	2	9
Digitalkunskap hos brukaren	2	4
Agenda	2	3
Brukaren	1	7
Ansvarsskyldighet	0	5
Arbetsmarknadsorientering	0	3
Rekrytering	0	3
Socialarbetaren	0	3
Media	0	2

De fem uppgiftslämnarna visade sig sammanfattningsvis i störst utsträckning beröra främst tre olika kategorier, nämligen Effektivisering, Mötet och Ändrad yrkesroll. Med "i störst utsträckning" menar vi att det är de tre kategorier som har flest nyanser som berörs av två eller fler uppgiftslämnare. De tre kategorierna redogörs för i större detalj under kommande tre avsnitt.

4.2 Effektivisering

Vad gäller kategorin Effektivisering berörde fyra uppgiftslämnare nyanserna frigöra tid, bespara resurser och färre tjänster. Två uppgiftslämnare berörde nyansen New Public Management.

4.2.1 Frigöra tid

Både U3 och U4 resonerar kring att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd skulle kunna frigöra tid genom att administrativa uppgifter kan automatiseras. U3 anser att tiden som frigörs skulle kunna användas till fler möten med brukare, samt förändringsarbete. Även U1 anser att tid som frigörs skulle kunna läggas på fler möten. U4 är inne på samma linje i det att den frigjorda tiden skulle kunna användas till att bygga relationer mellan socialsekreterare och brukare. Även U2 anser att digitaliseringen skulle kunna ge socialsekreterarna mer tid för att arbeta mer klientbaserat och nära människorna som behöver stöd och hjälp.

Ett exempel på hur U4 ser på nyansen Frigöra tid:

“Det känns som att det jag hört och läst och så här på nyheterna innan, är att man fått höra det negativa, om massuppsägningar och liksom alla dom, och det första jag gör är att påpeka det negativa också. Men det positiva kan ju också vara att man faktiskt får mer tid till det personliga mötet, något också så här för att koppla tillbaka blir en del av kärnan, att faktiskt ha en social relationen mellan socionom och brukare liksom.” (Bilaga 6, rad 38–43)

4.2.2 Bespara resurser

U2 fortsätter sitt resonemang om att digitaliseringen skulle kunna frigöra tid med att hen är rädd för att digitaliseringen i realiteten bara används för att effektivisera genom att dra ner på resurser och tjänster och att frigjorda resurser sparas in istället för att återinvesteras i verksamheten. U3 tänker sig att det huvudsakliga syftet med digitaliseringen av ekonomiskt bistånd från organisationens sida är att spara pengar. Även U4 är inne på att digitaliseringen från organisationens håll är ett sätt att spara pengar och känner sig orolig och nervös för att det ska gå ut över brukarna.

Exempel på U2s syn på hur digitaliseringen av ekonomiskt bistånd används för att spara resurser:

“Men jag tror att det hade kunnat användas för att få loss massa tid för socionomer att arbeta mer klientbaserat och nära dom människorna som behöver stöd och omsorg. Men jag tror att man snarare använder det för att effektivisera och liksom kunna dra ner på, ja men tjänster och resurser. Alltså man använder inte dom resurserna man frikopplar utan man sparar in på det istället.” (Bilaga 4, rad 84–89)

4.2.3 Färre tjänster

U2 tror att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd används för att effektivisera och dra ner på tjänster. U3 menar att en del socialsekreterare är rädda för att förlora sina jobb som en följd av

digitaliseringen och spekulerar i att det skulle kunna gå ut över brukaren genom en förlorad kontakt med en socialsekreterare om dennes jobb försvinner. U3 säger att hen har förstått på socialsekreterare att det finns en oro och en ovisshet kring jobbfrågan och tror att en sådan oro skulle kunna påverka organisationen. U5 är också inne på att digitaliseringen kan påverka organisationen genom att den effektiviseras och att tjänster försvinner, samtidigt ser U5 en fara med att det blir för stort fokus på effektivisering och att det går ut över brukaren. U1 är också inne på att det kan försvinna tjänster och att det kan finnas ett motstånd till digitaliseringen hos socialsekreterare på grund av detta.

Exempel på U1s syn på att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan leda till färre tjänster:

“Det är väl, jag tänker att motståndet kanske ligger lite där också i det. Att det skulle försvinna tjänster så men. Men det är ju mänskliga möten, det är människor vi pratar om. Det går ju aldrig att ersätta tänker jag, men det kanske kommer se ut på ett annat sätt, ja i andra sammanhang än just ansökningar ja. Jag tänker att klienten fortfarande har behov av att mötas.” (Bilaga 3, rad 99–103)

4.3 Mötet

För kategorin Mötet belystes nyansen Kontaktyta av fyra uppgiftslämnare och nyansen Fler möten belystes av tre. Nyanserna Förståelse, Distansering, Information om brukarens situation, Lära känna brukaren, Färre möten och Oersättligt belystes av två uppgiftslämnare. Flera av nyanserna flyter även in i varandra på så sätt att dom är tätt kopplade till hur digitaliseringen av ekonomiskt bistånd påverkar mötet mellan socialsekreterare och brukare.

4.3.1 Kontaktyta

För nyansen Kontaktyta pratar U1, U2, U3 och U4 alla i någon mån att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd leder till mindre eller försämrade kontakt mellan socialsekreterare och brukare. U1, U2 och U5 är också skeptiska till i vilken utsträckning det räcker med den kontakt som sker vid det första mötet. U2 anser att det inte finns samma möjligheter att uppmärksamma eventuella sociala problem hos en individ om kontaktytan minskar som en följd av färre möten. U3 och U5 är båda inne på den mänskliga kontakten som ett fysiskt möte innebär och ser det som negativt om den går förlorad. U5 anser att en del av det sociala arbetets kärna försvinner utan mänsklig kontakt.

Exempel på hur U2 tror digitaliseringen kan påverka kontaktytan:

“Problemet som jag ser det, för jag ser det som problematiskt, det är väl att man går ifrån, att man anlägger ett arbetsmarknadsperspektiv på det, helt och hållet. Och jag tror man missar en väldigt viktig kontaktyta i och med digitaliseringen. Sen vet jag inte, om man ansökte första gången, om man då kommer till ett fysiskt möte med socialsekreterare vad det då skulle kunna, i vilken mån det ändå innebär en kontaktyta där den eventuella sociala problematiken en individ har kan uppmärksammas.”

4.3.2 Förståelse

U2 och U3 tror båda att en möjlig konsekvens av digitaliseringen är att socialsekreterarens förståelse för brukaren försämras om det blir färre möten. U2 anser att minskad möjlighet till dialog kan leda till att socialsekreterare saknar förståelse för brukarens eventuella problem och brister. U3 nämner att den empatiska biten med att brukaren har någon som förstår dennes situation och vad hen går igenom försvinner utan möjligheten att mötas.

Exempel på hur U3 tror att förståelsen för brukaren kan påverkas:

“Då får dom ju inte den här kontakten med en riktig människa. Man tappar den här, alltså känslan den empatiska biten, någon som förstår vad man går igenom.” (Bilaga 5, rad 39–41)

4.3.3 Distansering

Både U2 och U1 anser att ett kontakten mellan socialsekreterare och brukare riskerar att bli opersonlig och att det kan ske en distansering som en följd av digitaliseringen. U1 till exempel nämner att det riskerar att bli bara papper och utan ansikte och U2 är inne på samma spår och tror det finns en risk för att socialsekreterare och brukare blir mer abstrakta för varandra och att socialsekreteraren bara ser brukaren som ett papper istället för en person.

Exempel på hur U2 tror att en distansering kan påverka socialarbetarens ansvarsskyldighet:

“Alltså jag återknyter igen till det här att man blir mer abstrakt för varandra. Alltså jag har inte liksom den psykologiska förklaringen till det men jag tror att om man bara ser liksom en blankett framför sig, snarare än en person så känner man nog att ens ansvar sträcker sig inte lika långt.” (Bilaga 4, rad 154–157)

4.3.4 Information om brukarens situation

Både U1 och U5 anser att mötet mellan socialsekreterare och brukare behövs för att socialsekreteraren ska kunna få tillräckligt mycket information om brukaren. U1 poängterar att man måste mötas och U5 tror inte att det går att motivera brukaren på samma sätt utan information från personliga möten.

Exempel på hur U5 resonerar om hur färre möten kan påverka den information socialsekreteraren får om brukarens situation:

“...jag tänker att man får inte alls lika mycket information. Alltså kring vad som har hänt, om det är något särskilt som har hänt och hur det går. Man kan inte motivera tänker jag, alltså många sådana små delar som försvinner på något sätt.” (Bilaga 7, rad 29–32)

4.3.5 Lära känna brukaren

U1 anser att socialsekreteraren måste få träffa brukaren för att lära känna denne och kunna avgöra vilken hjälp brukaren behöver. U1 anser därför att det aldrig går att bortse från ett

fysiskt möte. U5 tror att det blir svårt för socialsekreteraren att ge brukaren det stödet som behövs om de inte möts och lär känna varandra.

Exempel på hur U5 ser att digitaliseringen kan påverka hur väl socialsekreteraren lär känna brukaren:

“...det är klart att det påverkar socialarbetaren med, att man inte träffas lika ofta och man, ja man lär ju inte känna dom på samma, man kan ju inte ge dom det stödet som dom kanske behöver.” (Bilaga 7, rad 38–41)

4.3.6 Oersättlig

Mötet mellan socialsekreterare och brukare går aldrig att bortse från enligt U1 som anser att det mänskliga mötet aldrig går att ersätta, men resonerar samtidigt om att det kanske inte alltid behöver se ut på exakt samma sätt som det gör nu. U5 är också inne på att digitaliseringen kan förändra hur mötet ser ut, men ser det inte som en förbättring om det ersätts med något annat.

Exempel på hur U1 ser mötet som oersättligt:

“Men det är ju mänskliga möten, det är människor vi pratar om. Det går ju aldrig att ersätta tänker jag, men det kanske kommer se ut på ett annat sätt, ja i andra sammanhang än just ansökningar ja.” (Bilaga 3, rad 100–102)

4.3.7 Färre möten och fler möten

Många av åsikterna i nyanserna ovan har på något sätt att göra med att uppgiftslämnarna anser att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kommer leda till färre möten mellan socialsekreteraren och brukaren. U1 och U5 är båda inne på att det blir opersonligt och att en del av det sociala arbetet försvinner utan möten. Samtidigt har U1, U3 och U4 tankar om att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd även skulle kunna leda till fler möten. Både U3 och U4 resonerar till exempel kring att om en dator tar hand om handläggningen så kan det leda till att socialsekreteraren får mer tid åt möten med brukare.

Exempel på vad U5 tror kan hända om det blir färre möten:

“Men det försvinner ju lite av det sociala arbetet, alltså när man inte ens möter en människa förutom första gången då.” (Bilaga 7, rad 4–5)

Exempel på hur U3 tror att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan leda till fler möten:

“För om en dator tar hand om själva handläggningen så kan socialsekreteraren ha fler möten och jobba med förändringsarbete istället.” (Bilaga 5, rad 11–13)

4.4 Ändrad yrkesroll

Ändrad yrkesroll innehöll fem olika nyanser som berördes av minst två uppgiftslämnare. Sociala arbetets kärna berördes av fyra uppgiftslämnare och Administrativa uppgifter av tre. Distans från brukaren, Tappa status samt Beslutsfattande berördes av två uppgiftslämnare vardera.

4.4.1 *Det sociala arbetets kärna*

Sociala arbetets kärna var en nyans som framkom i förhållande till vad uppgiftslämnarna ansåg att den bestod av, och hur denna kärna eventuellt kunde påverkas dels av digitaliseringen inom socialt arbete generellt, vilket U1 nämner, men också av digitaliseringen av det ekonomiska biståndet specifikt, vilket U2, U4 och U5 är inne på. Alla uppgiftslämnare menar dock i någon form att det är det personliga mötet mellan socialarbetare och brukare som är kärnan. U1, U2 och U5 menar vidare att digitaliseringen har en negativ inverkan på möjligheten till detta möte. U4 menar å andra sidan att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd skulle kunna leda till mer tid till det personliga mötet.

Exempel på U4s syn på det sociala arbetets kärna:

“Men det positiva kan ju också vara att man faktiskt får mer tid till det personliga mötet, något också så här för att koppla tillbaka blir en del av kärnan, att faktiskt ha en social relationen mellan socionom och brukare liksom.” (Bilaga 6, rad 41–43)

4.4.2 *Distans från brukaren*

U2 menar att socialsekreterare kanske kan vänja sig vid att deras yrkesroll ändras som en följd av digitaliseringen av ekonomiskt bistånd men att dom ändå kommer att känna sig distanserade från brukarna. U5 är inne på samma linje om att det blir en distans till brukaren när en dator ska sköta allt efter den första kontakten. U5 pratar även om att yrkesrollen blir förändrat eftersom det enligt U5 inte är socialt arbete om socialsekreteraren och brukaren inte träffas.

Exempel på U2s uppfattning om distans från brukaren:

“Ja definitivt, och man kan säkert växa in i det men jag tror att man känner sig ganska distanserad från dom personerna som man arbetar med och jag tror många som går in i ett socionomyrke är medvetna om att samtiden har förändrat sättet vi kan arbeta med människor.” (Bilaga 4, rad 61–64)

4.4.3 Administrativa uppgifter

Både U3 och U4 ser det som positivt om digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan frigöra tid genom att administrativa uppgifter kan automatiseras. Detta eftersom tiden som då tidigare lades på de administrativa uppgifterna eventuellt skulle kunna ge socialsekreteraren mer tid tillsammans med brukaren. U1 resonerar kring att handläggningen av ansökningar för ekonomiskt bistånd tar väldigt mycket tid och att om handläggningen automatiseras så måste socialsekreterarens yrkesroll ändras för att den tiden måste fyllas med något annat.

Exempel på U3s uppfattning om automatiseringen av administrativa uppgifter:

“Mmm, jag tycker ju att det är viktigt det här med just människokontakten, sen är det klart att om vissa mer administrativa uppgifter kan digitaliseras så är det ju bättre. För då får man ju mer tid åt klienten.” (Bilaga 5, rad 80–82)

4.4.4 Tappa status

I förhållande till en förändrad yrkesroll för socialsekreterare tror både U3 och U5 att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan leda till att socialsekreterarna tappar status om det är så att en dator kan göra jobbet istället. U3 menar att det i så fall kan ses som att vem som helst skulle kunna jobba som socialsekreterare eftersom det då inte skulle krävas någon särskild kompetens. U5 är inne på samma spår och tror inte att en sådan förändring sänder ut så bra signaler kring att socialsekreterare utbildat sig till socionomer och tror att det kan medföra att socialsekreterare känner sig utbytbara.

Exempel på U5s synpunkt på att socionomyrket tappar status:

“Ja, alltså jag tänker väl bara liksom att det blir lite, om en dator kan göra ens arbete, att det är klart att det kanske inte skickar ut så bra signaler kring att man faktiskt utbildat sig inom det här och man kämpat för att bli socionom liksom. Då känner man kanske sig lite utbytbar och så. Så det tror jag definitivt påverkar negativt.” (Bilaga 7, rad 117–121)

4.4.5 Beslutsfattande

Den inverkan digitaliseringen av det ekonomiska biståndet ansågs ha på socialarbetarens beslutsfattande är något U1 och U4 påtalar. U1 nämner att det inte spelar någon roll om ett system till exempel utför beräkningar, men hen anser vidare att speciella och avvikande ansökningar om ekonomiskt bistånd inte borde skötas av ett system. U4 talar istället om att socionomen tappar sin myndighetsbeslutandefattande roll när systemet istället fattar beslutet, vilket leder till känsla av degradering och att vara mindre värd. Därutöver säger U4 att nya socialarbetare som kliver in i dessa yrkesförutsättningar direkt kanske får en annan upplevelse än de med erfarenhet.

Exempel på U1s åsikt om beslutsfattandet i en ändrad yrkesroll:

“Ja, jag tänker så här. Det spelar ingen roll om jag skulle gjort det. Handlar det om inkomster, utgifter så tänker jag att systemet och jag gör ungefär samma. Men när det kommer till andra, alltså lite mer speciella eller avvikande ansökningar så, så tycker jag inte att ett system ska sitta och göra det.” (Bilaga 3, rad 204–207)

4.5 Övriga kategorier

Utöver de tre mest berörda kategorierna i undersökningen, vilka presenterats ovan, så uppkom även elva andra kategorier som inte diskuterades av uppgiftslämnarna i riktigt samma utsträckning. Fem av dessa hade inte någon nyans alls som berördes av två eller fler uppgiftslämnare. Dessa fem kategorier sammanfattas i slutet av avsnittet, medan de andra sex kategorierna presenteras nedan var för sig.

4.5.1 Digitaliseringssyn

Kategorin digitaliseringssyn belyses främst ur nyanserna Positiv inställning och Positiva lösningar. Både U1 och U4 menar till exempel att digitaliseringen är positiv, men U1 menar också att det är viktigt att man gör något med den tid som frigörs som en konsekvens av den. En del uppgiftslämnare lyfter också fram en del positiva lösningar som är en direkt följd av digitaliseringen, till exempel nämner U1 möjligheten att deklarerar eller betala hyresavier via sin dator, medan U4 talar om smidigheten med Bank-ID i Sverige. Dessa resonemang förefaller alltså främst vara kopplade till ett allmänt resonemang kring samhällets generella digitalisering.

Exempel på U1s positiva inställning till digitaliseringen:

“Det är svårt att säga men samtidigt så, tanken på digitalisering den, jag vet inte, jag gillar den. Men sen får man ju göra något med den tiden, den frigör ju.” (Bilaga 3, rad 248–250)

4.5.2 Agenda

Kategorin Agenda är direkt kopplad till det tidigare etablerade digitaliseringstemat med samma namn. Här framträder nyanserna Ideologi och New Public Management, vilka också förefaller vara tätt sammanflätade med varandra. U2 menar till exempel att det är en bakomliggande ideologi som styr digitaliseringen, och att denna utgörs av New Public Management som grund. U4 för ett liknande resonemang och kopplar vidare New Public Management till det toppolitiska styret av Socialtjänsten och hur man ur ett organisatoriskt perspektiv ser digitaliseringen som en möjlighet att dra ner på kostnaderna.

Exempel på U4s uppfattning om agenda:

“Ja. Ja och där tänker jag bara utifrån new public management... Ja och jag tänker liksom i och med att organisationen liksom är ju toppolitiskt styrt. Och att dom flesta politiska partier vill dra ner, eftersom oftast är det ju så att socialtjänsten är liksom en av de största utgifterna som en kommun har. Och att det gör mig orolig och nervös, att från ett organisatoriskt perspektiv högre upp att man kanske bara ser det som ett sätt att bara dra ner kostnaderna. Utan att, vilket jag tycker överlag är problematiskt med det sociala arbetet att vi, vi missar brukarna, istället bara hur ska vi dra ner kostnaderna. Och att det på samma sätt skulle kunna påverka organisationen i det här.” (Bilaga 6, rad 75, 78–85)

4.5.3 Påverkan utifrån samhällsgrupp

Alla tre nyanser som uppkommit under kategorin Påverkan utifrån samhällsgrupp har berörts av två eller fler uppgiftslämnare, vilket gör att de kan anses vara relevanta. Kategorin handlar om hur olika typer av samhällsgrupper påverkas av digitaliseringen både av ekonomiskt bistånd och generellt, främst utifrån ett tillgänglighetsperspektiv. Att ålder kan spela in på tillgängligheten till ekonomiskt bistånd har till exempel U1 tankar om när hen nämner att det kan bli ett problem specifikt för den äldre generationen. Även U5 är inne på att det kan vara en generationsfråga. U4 menar vidare också att det kan bli svårare för de äldre att söka bistånd, speciellt kopplat till deras datorkunskap, men också att det är ett problem som möjligtvis kan försvinna med tiden i och med att datorkunskapen i samhället ökar.

Exempel på U4s fundering om ålder i förhållande till digitaliseringen av ekonomiskt bistånd:

“Beroende på vilken datakunskap du har helt enkelt. Och där blir det ju per automatik att jag fördomsfullt lägger ett åldersperspektiv på det. Att det kanske är lättare för någon ända upp i 40–50 års åldern, medan 50+ kanske finner det svårare.” (Bilaga 6, rad 61–64)

Språk är även en faktor som anses kunna inverka på möjligheten att söka ekonomiskt bistånd, vilket både U1 och U5 är inne på. U1 menar till exempel att det kan föreligga ett möjligt tolkbehov och U5 påtalar att det är mycket som kan vara svårt och bli fel. Därutöver påtalar även eventuella funktionsnedsättningar hos brukare som en möjlig påverkansfaktor i tillgängligheten att söka ekonomiskt bistånd efter en digitalisering. Här betonas både att det kan öka svårigheterna, men också möjligtvis minska dem. U1 menar att det kanske kan hindra till exempel de som har svårt att ta in saker som de läser, medan U4 däremot anser att personer inom funktionsnedsättningspektrat potentiellt både kan gynnas och missgynnas.

Exempel på U4s tanke om funktionsnedsättningars inverkan på möjligheten att söka ekonomiskt bistånd:

“Men sen finns det ju personer på funktionsnedsättningspektrat också, som kanske också blir svårare eller lättare att nå. Att det finns både och, men ja jag tänker ändå att ansvarsfördelningen är samma.” (Bilaga 6, rad 233–236)

4.5.4 Allmänhetens förtroende

Allmänhetens förtroende hade två nyanser som kunde anses vara av relevans i relation till digitaliseringen av ekonomiskt bistånd. Både U3 och U5 anser att digitaliseringen kan leda till att socionomyrket tappar status, och att socionomen i någon mån ses som utbytbar, detta i relation till att de anser att det är en dator som gör jobbet. U3 säger till exempel att detta leder till att vem som helst kan jobba som socionom, och att det inte krävs någon särskild kompetens. Vidare menar U5 att det faktum att en dator gör jobbet inte skickar ut så bra signaler om att man utbildat sig för att bli socionom, vilket också gör att hen tänker att man kan känna sig lite utbytbar.

Exempel på U5s synpunkt på att socionomyrket tappar status:

“Ja, alltså jag tänker väl bara liksom att det blir lite, om en dator kan göra ens arbete, att det är klart att det kanske inte skickar ut så bra signaler kring att man faktiskt utbildat sig inom det här och man kämpat för att bli socionom liksom. Då känner man kanske sig lite utbytbar och så. Så det tror jag definitivt påverkar negativt.” (Bilaga 7, rad 117–121)

4.5.5 Digitalkunskap hos brukaren

Tillgång till dator och Datorvana var de två nyanser som främst framträdde under kategorin Digitalkunskap hos brukaren. Båda nyanserna berördes av två uppgiftslämnare. U1 förklarar att det kanske inte är alla som söker ekonomiskt bistånd som har en dator i hemmet, även om de flesta kanske har det. Även U3 är inne på det spåret, men säger också att det inte är helt säkert att alla har det. I relation till tillgången till dator nämner också U1 att datorvanan kan spela roll, att det kanske inte är så många som har datorvana. Detta berörs även av U5 som menar på att datorer och till exempel mobilt Bank-ID kanske inte är självklarhet för alla, speciellt inte de som söker ekonomiskt bistånd och är i en utsatt position.

Exempel på U5s tanke om datorvana hos brukaren:

“För oss är det ju en självklarhet liksom att, men mycket med datorer, mycket med mobilt Bank-ID, allt det här. Men det är ju inte en självklarhet att det är för alla, och särskilt inte då dom som kanske har behov av ekonomiskt bistånd, som ofta liksom kan vara lite utsatta till att börja med.” (Bilaga 7, rad 7–10)

4.5.6 *Brukaren*

Den här kategorin hade endast en nyans som når relevans, vilken var Tillgänglighet. U1 föreföll till viss del vara positivt inställd till digitaliseringens inverkan på tillgängligheten till ekonomiskt bistånd. Hen menar att det är bra att ha allting samlat på en plats för brukaren, och att man kan följa och se sitt ärende. U4 är däremot mer ambivalent och anser att socialtjänsten kanske görs mer tillgänglig för vissa, medan det blir svårare för andra.

Exempel på U1s positiva inställning till tillgängligheten:

“Men ja såklart, det beror kanske på. Ja vad man gör av konsekvenserna. Jag tänker att det inte behöver vara negativt. Att ha allting på en plats för klienten, att kunna följa och se. Ja jag vet inte, jag har positiva erfarenheter av det.” (Bilaga 3 rad 152–155)

4.5.7 *Kategorier utan nyanser som berörts av flera uppgiftslämnare*

De kategorier som inte hade någon nyans alls som berördes av två eller fler uppgiftslämnare var Arbetsmarknadsorientering, Ansvarsskyldighet, Rekrytering, Socialarbetaren, samt Media. Av dessa fem kategorier var det i störst utsträckning Ansvarsskyldighet, Rekrytering och Socialarbetaren som kan anses ha störst anknytning till den här uppsatsens frågeställning och syfte. Därmed presenteras dessa i korthet nedan även om nyanserna endast berörts av en uppgiftslämnare, vilket alltså kan anses påverka deras relevans negativt.

4.5.7.1 *Ansvarsskyldighet*

Ansvarsskyldighet var en kategori där fem olika nyanser framträdde. Kategorin är också direkt kopplad till det övergripande tema som identifierats i den tidigare forskningen. Nyanserna relaterade dels till hur ansvarsskyldigheten för brukaren kan påverkas, vilket berörs på lite olika sätt av både U2 och U3. Till exempel menar U2 att brukarens eventuella brister lättare kan hamna i fokus, medan U4 menar att ett större ansvar för att göra rätt vid ansökan om ekonomiskt bistånd läggs på brukaren. Vidare menar U4 också att digitaliseringen av det ekonomiska biståndet blir ett sätt för socialarbetaren att distansera sig från själva beslutsfattandet. Vidare säger U2 därutöver att det kan minska socialarbetarens ansvarskänsla.

Exempel på U4s uppfattning om socialarbetarens distansering:

“Men jag tänker att både ändå på något sätt kanske landar i att ansvarsfördelningen bli att, ja men vadå det är inte jag, det är inte mitt fel, jag har ingenting med det här att göra. Och att det på något sätt tror jag skulle kunna vara skadligt för brukaren...” (Bilaga 6, rad 176–179)

4.5.7.2 *Rekrytering*

Kategorin Rekrytering och dess tre nyanser framkommer endast i förhållande till U3. Hen påtalar bland annat att digitaliseringen av det ekonomiska biståndet till viss del används som en typ av marknadsföring vid rekrytering för att lyfta fram de påstått positiva effekterna.

Vidare menar U3, marknadsföringen till trots, att digitaliseringen lett till att många är oroliga och letar sig bort från jobbet.

Exempel på U3s syn på digitaliseringen som marknadsföring vid rekrytering:

“För jag har ju varit på intervjuer nu när jag söker jobb inför examen och då har ju många tagit upp det här med digitaliseringen, för det är ju som ni säger att det är fler som tänker börja med det liksom. Och dom marknadsför det som att det är bästa grejen, men jag vet ju att många är oroliga och letar sig därifrån ändå. Så jag vet inte, man bli ju lite rädd när andra är rädda.” (Bilaga 5, rad 19–23)

4.5.7.3 Socialarbetaren

Även kategorin Socialarbetaren har tre nyanser, vilka berörts var för sig av U4 och U5. U5 anser att det skulle vara obekvämt att som socialarbetare stå bakom ett beslut som fattats av ett system, både som en del i att saker kan bli fel och att man som socialarbetare inte har träffat klienten sedan innan. U4 har en annan syn där hen upplever det som att socionomerna inte har fått delta i någon större utsträckning i relation till digitaliseringen av det ekonomiska biståndet, vilken mest kommit uppifrån-och-ner. Vidare menar U4 att man på detta sätt har gått miste om många olika idéer och att digitaliseringen möjligtvis hade kunnat se ut på ett annat sätt.

Exempel på U4s syn om deltagande i digitaliseringen:

“Och jag tror, jag uppfattar det också som att socionomerna inte har blivit tillförfrågade speciellt mycket. Det känns verkligen som att det kommer uppifrån och ner, den här digitaliseringen. Och det är väl det jag finner, upplever som negativt med det. För jag tror, hade man frågat nerifrån, så kanske digitaliseringen hade sett ut på ett annat sätt. För att jag kan bara se framför mig, någon hade säkert haft så här 20 olika idéer på vad digitaliseringen skulle kunna hjälpa en själv med.” (Bilaga 6, rad 95–101)

5 Diskussion

Det här avsnittet inleds med en diskussion kring de kategorier som berördes i störst utsträckning av uppgiftslämnarna, och vilka således är av störst relevans för den här studien. Detta kompletteras löpande med resonemang kring kategorier som inte berördes i samma utsträckning, men som ändå kan anses vara viktiga för undersökningens syfte och frågeställning, samt möjligtvis har en koppling till en större kategori.

5.1 Effektivisering inom organisationen

Undersökningens resultat visade i första hand på att det i huvudsak var tre kategorier av uppfattningar om digitaliseringen av det ekonomiska biståndet som framkom hos de intervjuade socionomstudenterna. En av dessa tre kategorier var Effektivisering. I denna kategori framträder först och främst en bild av hur digitaliseringen av ekonomiskt bistånd anses kunna skapa möjligheter för att frigöra tid på olika sätt inom verksamheten, till exempel till fler möten mellan brukaren och socialarbetaren och att kunna fokusera på ett klientcentrerat arbete. Således ses detta som något positivt hos uppgiftslämnarna. Men i samband med denna bild uppenbarar sig även uppfattningar om att den tid som möjligtvis frigörs av digitaliseringen istället från organisationens håll riskerar användas till att spara in på resurser på olika sätt. Till exempel genom att dra ner på antalet tjänster i verksamheten, vilket bland annat anses kunna skapa oro hos anställda och gå ut över brukarna på olika sätt. Således framträder vad som förefaller vara en diskrepans mellan vad man anser hade kunnat bli bra konsekvenser av digitaliseringen, kontra vad man faktiskt tror ska hända.

Den ovanstående typen av mer negativa effektiviseringskonsekvenser är också intressanta att se i samband med den uppkomna kategorin Agenda, där bakomliggande ideologier uppifrån i organisationen anses kunna använda digitaliseringen som ett verktyg för att effektivisera verksamheten i linje med New Public Management, vilket enligt Nationalencyklopedin är: “[Ett] samlingsbegrepp för organisatoriska och styrningsrelaterade reformer inom den offentliga sektorn, ofta inspirerade av det privata näringslivet.” (Karlsson, 2018). New Public Management blir således jämfört med och kopplat till de mer negativa effektiviseringskonsekvenser som digitaliseringen av ekonomiskt bistånd möjligtvis kan leda till.

5.2 Det personliga mötet

Även om många ser digitaliseringen av ekonomiskt bistånd som en potentiell möjliggörare för att frigöra tid åt till exempel mötet mellan socialarbetaren och brukaren, vilket även framträder i just kategorin Mötet, så är det också så att det finns uppfattningar som påpekar risken för det motsatta. Det uppkommer en hel del uppfattningar om hur digitaliseringen av det ekonomiska biståndet skulle kunna påverka just mötet, ofta i mer negativ bemärkelse. Mötet ses generellt som en viktig kontaktyta mellan socialarbetaren och brukaren och också som ett centralt verktyg för att kunna hjälpa densamma. Det blir således tydligt att mötet anses vara väldigt viktigt och det förefaller hos de flesta uppgiftslämnare också utgöra den yttersta kärnan i det sociala arbetet i någon form. Således är mötet också sammankopplat med

kategorin Ändrad yrkesroll och dess nyans Sociala arbetets kärna. Uppfattningarna om att digitaliseringen av det ekonomiska biståndet riskerar förändra den nämnda kärnan och mötet, och på vilket vis, kan slutligen anses vara en av de viktigaste angelägenheterna för kommunerna att hantera utifrån den här undersökningen.

5.3 Den ändrade yrkesrollen

Att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd skulle innebära en ändrad yrkesroll för socionomerna var även det en kategori som framträdde i undersökningen. Förutom ovan nämnda uppfattning om påverkan på det sociala arbetets kärna i förhållande till det personliga mötet så uppger uppgiftslämnarna även andra intressanta områden som digitaliseringen av det ekonomiska biståndet skulle kunna påverka i förhållande till yrkesrollen. En av dessa var beslutsfattandet, vilket också har tangeringspunkter i andra kategorier såsom Allmänhetens förtroende, Ansvarsskyldighet och Socialarbetaren. Här framträder en övergripande bild av hur digitaliseringen av det ekonomiska biståndet förskjuter beslutsfattandet från socialarbetaren till systemet, vilket i sin tur kan påverka yrkesrollen indirekt i form av till exempel ansvarskänsla, men också ansvarsskyldigheten i förhållande till brukaren och i viss mån också allmänhetens förtroende i form av socionomens tappade status.

Sammanfattningsvis ses detta till största del som en negativ utveckling av uppgiftslämnarna med konsekvenser som att socionomen tappar sin beslutsfattande roll och upplever en känsla av degradering när systemet tar över. Intressant i relation till detta är också att det finns en uppfattning om att nya socialarbetare som kliver in i dessa yrkesförutsättningar direkt kanske får en annan upplevelse än de med erfarenhet sen tidigare. Ur ett organisatoriskt perspektiv är detta tänkvärt eftersom det möjligtvis kan betyda att man bör ha olika förhållningssätt till de redan anställda kontra de som kommer att anställas. Detta är dock en uppfattning som endast nämns av en uppgiftslämnare, men det kan också ses i förhållande till organisationens rekrytering, vilket gör det mer relevant.

5.4 Inverkan på rekryteringen

En kategori som inte heller berördes av mer än en uppgiftslämnare, men ändå får anses vara intressant utifrån studiens frågeställning och syfte, var just Rekrytering. Att digitaliseringen till exempel används som en typ av marknadsföring vid rekryteringen för att framhäva de påstått positiva effekterna verkar inte ha fått den avsedda effekten. Dels så var uppgiftslämnaren skeptisk, och dessutom så framkommer oro över digitaliseringen och att anställda letar sig bort som en bild som sprids mellan individer, vilket uppenbarligen också nått fram till en potentiell nyrekrytering. Detta kan anses vara faktorer som negativt påverkar möjligheten att rekrytera. Vad som vidare gör rekryteringen möjligt påverkad av digitaliseringen är hur uppgiftslämnare i undersökningen poängterar att socionomyrket kan tappa status och att socionomen kan känna sig utbytbar som en konsekvens av att systemet tar över arbetsuppgifter. Vidare kan möjligen sämre upplevda arbetsförhållanden generellt inom ett yrke anses leda till en förhöjd risk för rekryteringsproblem. Om vi också ser detta i ljuset av att många av de uppfattningar som framkommer i relation till digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan uppfattas som negativa, så kan rekryteringen i framtiden bli ett problem om man inte förhåller sig till de uppfattningar som finns hos blivande socionomer.

5.5 Brukarens tillgänglighet

Digitaliseringen av ekonomiskt bistånd och dess inverkan på tillgängligheten för brukaren är också ett perspektiv som kommer upp i flertalet olika kategorier i någon form, och därmed skapar ett värdefullt samband. Både kategorierna Digitalkunskap hos brukaren och Brukaren, men även Påverkan utifrån samhällsgrupp behandlar detta fenomen. Här framkommer delade uppfattningar om hur tillgängligheten till ekonomiskt bistånd dels skulle kunna bli bättre, men också sämre som en följd av digitaliseringen. Dessa uppfattningar innebär alltså att digitaliseringen av det ekonomiska biståndet i förlängningen kan medföra ett inslag av jämlikhetsperspektiv. Detta på grund av att vissa samhällsgrupper kanske missgynnas i förhållande till andra som en följd av att de inte har samma tillgång till en viktig samhällstjänst. Detta är på så sätt en viktig fråga för kommunerna att belysa och fundera på hur man kan underlätta eller lösa när man digitaliserar.

5.6 Förhållande till tidigare forskning

De uppfattningar som till exempel finns hos socionomstudenterna angående agenda och effektivisering förekommer också på flera ställen i den tidigare forskningen (se till exempel Harris, 1968; Dearman, 2005; Mihai et al, 2016). Vidare vad gäller till exempel uppgiftslämnarnas uppfattningar om New Public Management, så är NPM även det ett fenomen som återkommer i litteraturen (Gillingham & Graham, 2016 [Kommande] citerad i Gillingham, 2015; Henman & Adler, 2001). De uppfattningar som uppgiftslämnarna i den här undersökningen har om New Public Management skulle eventuellt kunna ses i ljuset av att Sverige traditionellt anses tillhöra den tidigare nämnda socialdemokratiska välfärdsregimen, i vilken mindre administrativa kostnader inte har haft samma fokus som i den liberala välfärdsregimen (Henman & Adler, 2001).

Vidare är ett återkommande tema i litteraturen, precis som i den här undersökningen, påverkan på relationen mellan socialarbetaren och brukaren. Uppgiftslämnarna återkommer som tidigare nämnt ofta till påverkan på det personliga mötet, vilket även forskningen gör i viss mån, till exempel genom just mindre möjlighet till möten (Dearman, 2005) eller en ökad distans mellan socialarbetaren och brukaren (Mihai et al, 2016).

Mycket forskning betonar även eventuell påverkan på socionomens handlingsutrymme (se till exempel Harris, 1968; Dearman, 2005; Gillingham, 2015), vilket även uppgiftslämnarna i den här undersökningen berör i och med till exempel påverkan på beslutsfattandet. Intressant här är hur till exempel Harris (1968) nämner digitaliseringen som ett potentiellt stöd för beslutsfattande, vilket det inte förefaller upplevas som i vår undersökning, utan snarare som att man blir fråntagen något. Detta är således något som också står i relation till undersökningens fynd om den ändrade yrkesrollen, där vi vidare också visat på relaterade uppfattningar om till exempel allmänhetens förtroende och ansvarsskyldigheten, vilket återfinns i till exempel Dearman (2005) och Keymolen och Broeders (2013).

De två teman som inte berördes alls av uppgiftslämnarna i den här undersökningen var Digitalkunskap hos socialarbetaren (se till exempel Taylor, 2017), samt Kategorisering och standardisering av arbetet (se till exempel Gillingham, 2015). Att det förstnämnda temat inte berördes av socionomstudenterna är intressant, mest i förhållande till att temat Digitalkunskap hos brukaren (se till exempel Mihai et al, 2016) var återkommande. Således verkar det

förefalla som om det förekommer en viss medvetenhet om brukarens digitalkunskap och dess potentiella inverkan på till exempel tillgängligheten till ekonomiskt bistånd, vilket även Mihai et al (2016) nämner. Vidare kan avsaknaden av diskussioner kring den egna digitalkunskapen möjligtvis bero på att socionomstudenterna inte ser sig själv som direkt involverade i digitaliseringen på ett sätt som skulle innebära att deras egen digitalkunskap hade inverkat eller kommit på tals. Detta ligger kanhända också i linje med den distansering som det finns uppfattningar om och som digitaliseringen av det ekonomiska biståndet anses kunna leda till.

Det andra temat som inte berördes var Kategorisering och standardisering av arbetet (se till exempel Gillingham, 2015). Detta fynd kan potentiellt belysas ur perspektivet av att vissa socionomstudenter möjligtvis har begränsad insikt i de användarsystem som används inom ekonomiskt bistånd. Utöver detta så framkom det vidare ingen framträdande information som tyder på att socionomstudenterna hade några uppfattningar om att digitaliseringen av det ekonomiska biståndet skulle leda till specifika omkategoriseringar av till exempel olika begrepp inom det sociala arbetet och hur man talar om dessa.

Utöver övergripande teman så var till exempel möjliga integritetsproblem och konfidentialitet i förhållande till den data som samlas in om brukaren (se till exempel Keymolen & Broeders 2013; Harris, 1968) en aspekt som det inte dök upp några uppfattningar om alls. Det ska dock sägas att detta inte heller var något vi uttryckligen frågade om. Men det är ändå intressant att belysa i och med den samtida diskussion som förekommer om dataintegritet. Måhända är det så att den inverkan i brukarens liv som det ekonomiska biståndet i sig innebär, anses vara en integritetsfråga som inte påverkas i någon större utsträckning av en digitalisering, varpå det inte får något fokus.

Många av de teman och aspekter som framkommit i den tidigare forskningen återkom alltså i någon mån i vår undersökning. Detta var inte så märkligt då undersökningens frågor baserats på dessa redan existerande digitaliseringsteman i stor utsträckning. Detta till trots så kan denna korrelation anses stärka relevansen av de teman vi identifierat, och visar också på att många av de aspekter som finns kring digitaliseringen av socialt arbete generellt och internationellt, även föreligger för ekonomiskt bistånd i Sverige.

6 Slutsatser

Syftet med den här studien var att inventera vilka subjektiva uppfattningar som fanns hos socionomstudenter i förhållande till digitaliseringen av ekonomiskt bistånd i Sverige. Uppfattningar har enligt tidigare nämnd forskning visat sig kunna vara en påverkansfaktor på hur man förhåller sig till IS och IS-projekt i organisationer, och dessa uppfattningar kan därmed också påverka organisationen i sig. Detta medförde att det fanns ett värde i att studera uppfattningarna hos blivande yrkesverksamma i form av socionomstudenter, för att i framtiden kunna hantera deras uppfattningar, både ur ett organisatoriskt- och ur ett IS-perspektiv.

Uppsatsens forskningsfråga formulerades därför som:

- Hur ser socionomstudenter på digitaliseringen av *ekonomiskt bistånd* i Sverige?

De uppfattningar om digitaliseringen av ekonomiskt bistånd som var mest framträdande hos respondenterna i vår studie var de som handlade om effektivisering, det personliga mötet mellan socialarbetaren och brukaren, samt om en ändrad yrkesroll för socialarbetaren.

Gällande effektivisering fann vi generellt inte några negativa uppfattningar gällande den delen av digitaliseringen av ekonomiskt bistånd som rörde automatiseringen av administrativa arbetsuppgifter. Dock fanns det en oro hos uppgiftslämnarna att den tid som en sådan automatisering eventuellt skulle frigöra inte skulle användas till åtgärder som gynnade brukaren eller socialarbetaren, utan istället leda till färre möten eller andra sätt att spara in resurser. Detta sågs även enligt vissa uppgiftslämnare som en konsekvens av en New Public Management-inriktning inom organisationen.

Istället för att se digitaliseringen av ekonomiskt bistånd som något positivt eller negativt i sig, så var det istället uppfattningar om hur digitaliseringen användes och konsekvenserna därav som uppfattades som positiva eller negativa. Flera uppgiftslämnare var i relation till detta också av uppfattningen att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kunde ha både positiva och negativa konsekvenser, men att sättet digitaliseringen användes på i större utsträckning skulle få negativa snarare än positiva konsekvenser.

Vår undersökning visade att det fanns en uppfattning bland uppgiftslämnarna om att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kunde leda till färre personliga möten mellan socialarbetaren och brukaren. Detta sågs som en möjlig negativ konsekvens då det riskerade att gå ut över brukaren, samt att det personliga mötet sågs som en central aspekt av det sociala arbetet generellt. Uppfattningen om att det personliga mötet mellan socialarbetaren och brukaren utgör kärnan i det sociala arbetet är intressant eftersom flera uppgiftslämnare ansåg att digitaliseringen hade kunnat användas för att få mer tid till sådana möten, samtidigt som den generella uppfattningen var att digitaliseringen istället användes på ett sätt som ledde till färre möten.

Uppfattningen att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd skulle leda till färre möten är även kopplad till uppfattningar om att socialarbetarens yrkesroll på olika sätt skulle förändras av digitaliseringen. Vår undersökning visade att de uppfattningar som fanns om en eventuellt ändrad yrkesroll var övervägande negativa, till exempel framkom uppfattningar om en risk för att yrket skulle tappa status, att socialsekreteraren inte längre skulle inneha en beslutsfattande

roll, samt att socialsekreteraren skulle få en mer abstrakt serviceroll. I kölvattnet av detta uppskattade vi också en förmodad påverkan på möjligheten att i framtiden rekrytera socionomer som ett led i den överlag negativa bilden av digitaliseringens inverkan på yrkesrollen.

Avslutningsvis belyser den genomförda studien att organisationer som planerar att digitalisera, eller har digitaliserat, det ekonomiska biståndet potentiellt kan gynnas av att förhålla sig till de uppfattningar som har identifierats i den här undersökningen. På så vis kan det också bli möjligt att i större utsträckning undvika de tidigare problem som uppenbarat sig i förhållande till sådana organisatoriska digitaliseringsinitiativ, som fallet i till exempel Kungsbacka, vilket nämnts i introduktionen.

Tillsammans med den fortsatt planerade digitaliseringen av det sociala arbetet i Sverige och regeringens vision så är det inte troligt att digitaliseringen av det sociala arbetet i Sverige skulle sluta vid endast det ekonomiska biståndet. Enhetschef Eleonore Schlyter i Trelleborg nämner till exempel ansökningar till plats i förskola eller skola som tänkbara framtida områden (Öhman, 2018). Detta innebär vidare att frågan kring uppfattningar och förväntningar om även en mer generell digitalisering av organisationer och områden inom socialt arbete förmodligen kommer att bli aktuell och vara viktig att undersöka vidare.

6.1 Begränsningar

Gällande möjligheten att generalisera resultaten från vår empiriska undersökning är vi medvetna om att det inte går att göra i någon större utsträckning, bland annat på grund av antalet uppgiftslämnare i vår undersökning. Vidare studerar alla uppgiftslämnarna på Socialhögskolan vid Lunds universitet, vilket medför att vi inte kan garantera att de uppfattningar som framkommer i vår studie också är gällande för socionomstudenter vid andra universitet, även om vi inte kan se några uppenbara anledningar till att uppfattningarna skulle skilja sig mellan olika universitet.

6.2 Framtida forskning

Vad gäller den framtida forskningen inom området för digitalisering av ekonomiskt bistånd så hade ett antal olika typer av studier kunnat bidra till den redan ackumulerade kunskapen. En studie hade till exempel kunnat undersöka socionomstudenter på andra skolor i Sverige för att bidra till större teoretisk generalisering av uppfattningar. Vidare hade en annan studie kunnat utgå från redan yrkesverksamma socionomer som uppgiftslämnare istället för socionomstudenter. Detta hade gett en bredare bild av uppfattningarna inom området och också möjliggjort en jämförelse mellan olika grupper. En studie med en kvantitativ ansats hade avslutningsvis, med utgångspunkt i ovan nämnda typer av studier, kunnat användas för att ge möjlighet till generalisering av uppfattningar till en population.

Bilaga 1 – Val av ursprungliga artiklar

Sökfras	Utvald	Artikel
social work + automation	Ja	Lind, R. M. (1968). Automating Welfare: A Commentary, <i>Child Welfare</i> , vol. 47, nr. 3, ss. 165–170.
social work + automation	Ja	Harris, J. K. (1968). Automating Welfare: Potential and Problems, <i>Child Welfare</i> , vol. 47, nr. 3, ss. 160–164.
social work + automation	Nej	Abels, P. (1972). Can Computers Do Social Work?, <i>Social Work</i> , vol. 17, nr. 4, ss. 5–11.
social work + automation	Nej	Gillingham, P. (2011). Computer-Based Information Systems and Human Service Organisations: Emerging Problems and Future Possibilities., <i>Australian Social Work</i> , vol. 64, no. 3, pp.299–312.
social work + automation	Ja	Dearman, P. (2005). Computerized Social Casework Recording: Autonomy and Control in Australia's Income Support Agency, <i>Labor Studies Journal</i> , vol. 30, no. 1, pp.47–65.
social work + automation	Ja	Jaffe, E. D. (1979). Computers in Child Placement Planning, <i>Social Work</i> , vol. 24, nr. 5, ss. 380–385.
social work + automation	Ja	Gillingham, P. (2015). Electronic Information Systems and Human Service Organizations: The Unanticipated Consequences of Organizational Change, <i>Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance</i> , vol. 39, no. 2, pp.89–100.
social work + automation	Nej	Monnickendam, M. (2000). Participative System Implementation for Creating User Oriented Computer Systems in Human Services., <i>Administration in Social Work</i> , vol. 24, no. 1, p.57.
social work + automation	Nej	D. B. (1978). Privacy, Privilege, and Information Policy., <i>Social Work</i> , November, p.434.
social work + automation	Nej	Capua, P. D. & Wu, S. (2014). Provider Reactions to an Automated Telephone Tool to Screen and Monitor Depression in a Safety Net Population, <i>Procedia Computer Science</i> , vol. 28, pp.754–762.

social work + automation	Nej	David Wastell, Sue Peckover, Sue White, Karen Broadhurst, Chris Hall & Andy Pithouse. (2011). Social Work in the Laboratory: Using Microworlds for Practice Research, <i>The British Journal of Social Work</i> , no. 4, p.744.
social work + automation	Nej	Allison, R. A. (2003). The Impact of Local Welfare Offices and Children's Enrollment in Medicaid and SCHIP., <i>Inquiry</i> (00469580), vol. 40, no. 4, pp.390–400.
social work + automation	Nej	Sullivan, R. J. (1982). Trends in Automated Human Services., <i>Social Work</i> , vol. 27, no. 4, p.359.
social work + digitalization	Nej	Lin, J.-R., Liu, C.-J., Chen, C.-Y. & Tsai, C.-H. (2015). Operational Digitalization and Operating Performance an Analysis of Taiwan's Social Work Industry., 2015 International Conference on Machine Learning & Cybernetics (ICMLC), p.620.
social work + digitalization	Ja	Mihai, A., Rentea, G.-C., Gaba, D., Lazăr, F. & Munch, S. (2016). Connectivity and Discontinuity in Social Work Practice: Challenges and Opportunities of the Implementation of an e-Social Work System in Romania, <i>Journal of Comparative Research in Anthropology & Sociology</i> , vol. 7, no. 2, pp.21–38.
social work + digitalization	Ja	Keymolen, E. & Broeders, D. (2013). Innocence Lost: Care and Control in Dutch Digital Youth Care, <i>British Journal of Social Work</i> , vol. 43, no. 1, pp.41–63.
social work + digitalization	Ja	Taylor, A. (2017). Social Work and Digitalisation: Bridging the Knowledge Gaps, <i>Social Work Education</i> , vol. 36, no. 8, pp.869–879.
digitalization + social security		Inga artiklar
automation + social security	Ja	Henman, P. & Adler, M. (2001). Information Technology and Transformations in Social Security Policy and Administration: A Review, <i>International Social Security Review</i> , vol. 54, no. 4, pp.23–47.
automation + social security	Nej	Gujral, G. (2016). Reshaping the Social Security Agency around Improved Human Capital and Technology., <i>International Social Security Review</i> , vol. 69, no. 3/4, pp.51–62.

digitalization + economic aid		Inga artiklar
automation + economic aid		Inga artiklar

Bilaga 2 – Intervjuguide

Välkommen till den här intervjun!

Innan vi börjar själva intervjun så är det viktigt att vi klargör vissa etiska principer i förhållande till ditt deltagande:

- Ditt deltagande i den här intervjun och undersökningen är helt och hållet frivilligt och vi uppskattar att den kommer att ta ungefär en timme.
- Du har rätt att välja att inte svara på specifika frågor och att när som helst avbryta intervjun eller dra tillbaka ditt deltagande utan att behöva berätta varför.
- Du har även möjlighet att inom en vecka kontakta oss för att dra tillbaka ditt deltagande.
- Ditt deltagande är anonymt och behandlas med största möjliga konfidentialitet. Varken ditt namn, kön eller din ålder kommer att användas på något sätt i undersökningen.
- Med tanke på att vi är bekanta sedan innan så kommer vi dock i uppsatsen att behöva nämna att det finns en sådan bekantskap.
- Den information som framkommer i den här intervjun kommer enbart att användas för studiens syfte.
- Vår tanke är att spela in den här intervjun, är det okej för dig? I så fall kommer den att transkriberas och finnas med anonymiserad i uppsatsen. Ingen annan än vi kommer att lyssna på inspelningen.
 - Vill du ta del av transkriberingen och godkänna den innan den används?
- Inspelningen kommer att förstöras efter det att uppsatsen är avslutad.
- Intervjun kommer att gå till på följande sätt:
 - Vi kommer börja med att berätta lite kort om uppsatsens frågeställning och dess syfte.
 - Efter det så kommer vi att förklara vad vi menar med begreppet digitalisering.
 - Sen så förklarar vi vad vi menar med begreppet ekonomiskt bistånd.
 - Sen berättar vi vad vi menar med digitalisering av ekonomiskt bistånd och hur det fungerar.
 - Till sist så börjar vi prata om dina uppfattningar i förhållande till digitaliseringen av ekonomiskt bistånd i Sverige.
- Eftersom du och [Intervjuare 2] är bekanta sedan innan så kommer [Intervjuare] att hålla i intervjun och [Intervjuare 2] kommer enbart att sitta med och anteckna, och eventuellt ställa någon följdfråga.
- Är det något du undrar över innan vi påbörjar intervjun?

Syfte och frågeställning

Vår frågeställning i den här uppsatsen är “Hur ser socionomstudenter på digitaliseringen av *ekonomiskt bistånd* i Sverige”. Syftet med uppsatsen är att kunna förhålla sig till sådana uppfattningar för att underlätta utvecklingen och införandet av den här typen av digitalisering i framtiden.

- Är det något du undrar över om vår frågeställning eller vårt syfte?

Digitalisering

Digitalisering är ett brett samlingsbegrepp för olika former av t.ex. IT-användning, införande av e-tjänster som digitala blanketter istället för pappersblanketter och automatisering av arbetsuppgifter, samt konsekvenserna av dessa på olika sätt.

- Är det något du undrar över kring begreppet digitalisering?

Ekonomiskt bistånd

Socialstyrelsen beskriver ekonomiskt bistånd på detta sätt:

“Ekonomiskt bistånd är ett stöd som du kan få från din kommun om du har ekonomiska problem. Du kan få ekonomiskt bistånd till din försörjning eller till andra behov som exempelvis läkemedel, tandvård, glasögon eller hemutrustning. Möjligheten att få ekonomiskt bistånd påverkas av hela hushållets inkomster och tillgångar.”

- Är det något du undrar över om begreppet ekonomiskt bistånd?

Digitalisering av ekonomiskt bistånd

Digitalisering av ekonomiskt bistånd är något som har införts i en eller ett par kommuner i Sverige, och man planerar att införa det i flera. Utifrån det införande som har genomförts så fungerar det som så att:

- Medborgaren ansöker om ekonomiskt bistånd på kommunens hemsida via en digital blankett.
- Är det första gången som en ansökan görs så bokas även ett fysiskt möte in med en socialarbetare där det etableras en så kallad arbetsmarknadsplan, med syfte att den sökande ska komma i arbete.
- Den digitalt inskickade blanketten hanteras sedan automatiskt genom att uppslag görs mot till exempel olika myndigheters datorsystem för att kontrollera uppgifterna på blanketten, till exempel inkomster, utgifter och hyra.
- Efter det fattas automatiskt ett beslut.
- Är det något du undrar över om denna förklaring av digitaliseringen av ekonomiskt bistånd?

Inledande allmän fråga om digitaliseringen av ekonomiskt bistånd

- Nu har vi pratat lite om och förklarat olika områden som berör digitaliseringen av ekonomiskt bistånd. Har du några spontana tankar om det?

Frågor med koppling till superteman

Supertema	Fråga och följdfrågor
Socialarbetaren	<p>Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka socialarbetaren?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hur tror du att den kan påverka socialarbetaren?

	<ul style="list-style-type: none">• Vad får dig att tro att den inte kan påverka socialarbetaren?
Brukaren	<p>Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka brukaren?</p> <ul style="list-style-type: none">• Hur tror du att den kan påverka brukaren?• Vad får dig att tro att den inte kan påverka brukaren?
Organisationen	<p>Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka organisationen?</p> <ul style="list-style-type: none">• Hur tror du att den kan påverka organisationen?• Vad får dig att tro att den inte kan påverka organisationen?

Backupfrågor

- Vad tycker du generellt om digitaliseringen i samhället?
- Vad tycker du generellt om digitaliseringen av det sociala arbetet?
- Tror du att digitaliseringen kan påverka relationen mellan socialarbetaren och brukaren?
- Anser du att ansvarsskyldigheten kan påverkas av digitaliseringen av ekonomiskt bistånd?
- Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens förtroende för Socialtjänsten?
- Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens förtroende för socialarbetaren som profession?

Bilaga 3 – Transkribering av intervju 1

Intervjuare – I

Plats: Hemma hos uppgiftslämnaren

U1 – Uppgiftslämnare 1

Tid: 28:37 (Inklusive delgivande av information)

- 1 I: Har du några spontana tankar om det? (Efter förklaring av digitaliseringen av
2 ekonomiskt bistånd)
- 3 U1: Nä jag hade ingen aning om att det var så. Att det skedde så automatiskt, att
4 programmet tog fram beslut.
- 5 I: Detta är ju någonting som än så länge bara är helt infört i en kommun.
- 6 U1: Ja precis, jag trodde inte att man var så långt fram i det. För jag vet ju om att man
7 ansöker via e-blankett och den biten.
- 8 I: Det har du alltså varit med om, alltså att man..
- 9 U1: Ja, alla klienter ansöker via en e-blankett men sen så givetvis om dom kommer
10 och lämnar en fysisk blankett så säger man ju inte nej, så här inledningsvis, ja
11 men vi gör ju själva beräkningarna.
- 12 I: Ja okej, intressant. Då har du ändå varit med att gjort..
- 13 U1: Ja precis, men vi är fortfarande i det skedet där det bara är mina-sidor för klienten
14 men den är inte direkt kopplad, än vad jag vet.
- 15 I: Okej! Så tror du att den här digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka
16 socialarbetaren på något sätt?
- 17 U1: Ja alltså jag har ju tänkt mycket på det. Att man kanske, om det skulle påverka att
18 man förbiser det här mötet. Att det bara blir ett första möte, att man bokar in,
19 första gången man söker. Men ja, jag vet inte riktigt, att det kanske kan bli så här
20 utan ansikte, det blir bara papper liksom.
- 21 I: Att man tappar kontakten där?
- 22 U1: Ja kanske, precis, jag vet inte om man kanske sen, lägger in att man måste, alltså
23 att man bokar in möte och så för att liksom fånga upp det. Jag vet inte riktigt,
24 men kanske ja. Mmm, man tappar den liksom kontakten. För oftast är det så att
25 när dom ansöker så är det oftast att man måste ringa eller man måste ta kontakt
26 på något sätt. Det kanske man fortfarande behöver göra, jag har ingen aning men
27 så att man ändå har den kontakten med klienten.

- 28 I: Det kan du ju såklart göra, du kan fortfarande ringa men på det stora hela så är
29 det tänkt att du ska skicka in blanketten varje gång via, alltså digitalt.
- 30 U1: Ja fast jag tänker, det är ändå den mänskliga aspekten. Jag menar om du skickar
31 in så måste du bifoga alla underlag som behöver vara med. Det måste ju också in
32 i, det måste också digitaliseras på något sätt. Man måste bifoga exempelvis.
- 33 I: Ja, man kan bifoga dokument.
- 34 U1: Man kan bifoga dokument, precis. Och där är det ju inte, jag menar det kommer
35 väl fortfarande vara kvar att det saknas, så att jag menar. Jag har svårt att se att
36 ett datorprogram skulle kunna göra det.
- 37 I: Ja..
- 38 U1: Den kanske skickar ut automatiskt. En liten notis i meddelande, i inkorgen.
- 39 I: Ja, det vi har sett är ju. Just på det här att det saknas saker är ju att den kan säga
40 till innan man skickat in, att oj du har glömt det här. Istället för att du då skickar
41 in som tidigare papper också när det kommer fram så säger någon att detta inte är
42 med också får man skicka tillbaka och komplettera.
- 43 U1: Men är det någon som ser över beräkningen som görs?
- 44 I: Det görs stickprov, så är tanken. Sen så vet vi faktiskt inte i vilken utsträckning
45 det sker.
- 46 U1: Och sen får klienten beräkningen i sin, på sina sidor så att dom kan följa och allt.
47 Så tankegång, hur man har tänkt och hur man har beräknat och så? För jag
48 menar, om det skulle ske en höjning av. Nu är detta detaljer men om det skulle
49 ske en höjning av hyra, av kostnader exempelvis, hyra boendekostnader vilket
50 kanske inte är så där jättevänligt. Men alltså att man, det är en påminnelse, eller
51 vad som helst på fakturan. Sägar då programmet till, haha?
- 52 I: Jag vet inte..
- 53 U1: Liksom att den måste ju ändå på nått sätt, ja men nej..
- 54 I: Jag vet inte, det är intressanta frågor du ställer
- 55 U1: Det är ju svårt att säga, det är nytt ju.
- 56 I: Ja dels är det nytt och dels har vi varit i kontakt med kommunen och dom vill
57 inte medverka. Så det enda vi har att gå på är deras egen beskrivning på
58 hemsidan. Dom har gjort en Youtube-video bland annat, som då deras kundtjänst
59 har gjort. Där dom förklara hur man går tillväga och vad som
60 händer. Men det är den informationen vi har, så exakt så i detalj hur det funkar
61 vet vi ju inte.

- 62 I: Det vi pratar om nu är ju saker som påverkar klienten på något sätt.
- 63 U1: Mmm
- 64 I: Tror du att den här digitaliseringen skulle kunna påverka socialarbetaren som
65 profession, deras arbetssätt?
- 66 U1: Jag tänker att det måste göra det.
- 67 I: Ja..
- 68 U1: Det tar ganska mycket tid. Och ganska mycket arbete när utbetalningsdagarna
69 börjar närma sig. Man ska handlägga alla ansökningar och, ja, men alla liksom
70 småuppgifter runt omkring. Det tar ju ganska mycket tid. Så att på något sätt
71 måste det ju fyllas. Hos socialarbetaren eller socialsekreteraren, något måste dom
72 ju göra med den tiden. Så jag tänker, vad vet jag inte. Det återstår att se. Men jag
73 tänker att ja, någonting måste det ju påverka. Men kanske inte direkt som
74 profession, jag tänker arbetsuppgifter. Man fyller det med något annat, lägger
75 mer krut på genomförandeplaner eller uppföljning. Ja jag vet inte, man kan bara
76 spekulera. Men rent som profession så tror jag inte att det påverkar.
- 77 I: Men du tror att det kan påverka deras arbetsuppgifter?
- 78 U1: Ja arbetsuppgifterna måste, jag tänker att de måste göra det. För jag vet ju på ett
79 ungefär hur mycket tid det tar, hur mycket tid man lägger på att handlägga
80 ansökningar, så ja arbetsuppgifterna. Men profession, ja svårt att säga.
- 81 I: Så du tänker att om, den här digitaliseringen tar hand om det som tog mycket tid
82 tidigare. Så skulle socialarbetarna kunna lägga mer tid på någonting annat?
- 83 U1: Ja, det frigör tid ju. Ja det gör det ju om det sker automatiskt.
- 84 I: Det var lite om både brukaren och socialarbetaren, hur det kan påverka dom. Tror
85 du det skulle kunna påverka organisationen i sig själv, om man tar ett
86 helhetsgrepp på organisationen?
- 87 U1: Hmm, på vilket sätt då?
- 88 I: Ja till exempel om, om digitaliseringen frigör mycket tid.
- 89 U1: Mmm
- 90 I: Då så skulle ju organisationen kunna se det på två olika sätt. Antingen som att nu
91 har vi socialarbetare som kan göra något annat..
- 92 U1: Mmm
- 93 I: där vi behöver folk. Eller så skulle dom ju kunna se det som att..

- 94 U1: Släppa folk..
- 95 I: Ja..
- 96 U1: Mmm, ja det är väl. Ja det är väl kanske det man tänker som socialarbetare att,
97 det kanske, alltså tjänster försvinner kanske.
- 98 I: Mmm
- 99 U1: Det är väl, jag tänker att motståndet kanske ligger lite där också i det. Att det
100 skulle försvinna tjänster så men. Men det är ju mänskliga möten, det är
101 människor vi pratar om. Det går ju aldrig att ersätta tänker jag, men det kanske
102 kommer se ut på ett annat sätt, ja i andra sammanhang än just ansökningar ja. Jag
103 tänker att klienten fortfarande har behov av att mötas.
- 104 I: Du ser det mötet som väldigt viktigt?
- 105 U1: Ja jag tror, alltså ja faktiskt. Eller tillgängligheten eller telefon, det spelar ingen
106 roll, det kan faktiskt ske via mejl också om klienten känner att det är bekvämt så.
107 Men att just den här kontakten och tiden och tillgängligheten finns där.
- 108 I: Mmm..
- 109 U1: Men sen, en annan grej är ju att. Alltså jag tänker ju det här, det är inte många
110 som har datorvana, det är inte många som kanske har datorer i familjer som har
111 ekonomiskt bistånd. Eller ja, kanske dom flesta har nu ju, men dom kan ju alltid
112 ansöka om dom inte har haft tidigare men. Det krävs ju ändå en hel del.
- 113 I: Så du ser det som att det skulle kunna vara ett problem?
- 114 U1: Ja, jag tror att det skulle kunna vara ett problem ja. Speciellt för den äldre
115 generationen. Och det är ju ändå ganska många, och då har dom ju ändå kommit.
116 Ja jag tror att det hade påverkat dom också. Men jag tror det är en säkerhet för
117 klienter att kunna, att veta att man alltid ska kunna kontakta och förklara och
118 liksom, hur man skriver någonting.
- 119 I: När du pratar om att skriva saker och så, menar du saker som man vill förklara
120 och få fram som man kanske inte kan få fram då på en digital blankett?
- 121 U1: Ja precis, och jag tror mycket också handlar om så här, i mötet med. Ja men du
122 vet, se mig, hör mig, också mycket som, amen bli omhändertagen och, och
123 liksom bli mött på något sätt. Sen kanske man, om det nu frigör tid så kanske
124 man kan ha lite såna här öppet hus och lite mer såna här tillställningar. Eller
125 tillställningar är fel men, men anordna liksom möte, fler möten.
- 126 Men ja, sen vet jag ju inte, alltså jag vet ju inte, jag tänker för organisationen,
127 ekonomiskt. Jag tänker den ekonomiska aspekten väger jättetungt ju, nästan
128 genomgående, ja det spelar nog ingen roll i vilket sammanhang, alltså jag vet

- 129 inte. Frigör man tid och frigör man tjänster och kan lägga det på system, på IT-
130 system och så. Det är ju säkerligen också en viktig fråga.
- 131 I: Ja, så att du, skulle man kunna säga att du tror att det beror lite grann på vad man
132 gör av, alltså vad man gör av konsekvenserna av den här digitaliseringen, vad
133 som händer med dom?
- 134 U1: Ja, det skulle man kunna säga, ja, ja. Jag tänker ju att. Min personliga åsikt är att
135 jag tänker inte att det behöver vara fel eller att det behöver vara liksom, det kan
136 ju komma något bra ur det också. För att det, jag går ju, man går ju bara utifrån
137 sig själv och man sköter ju allting via datorn, allting är ju digitaliserat oavsett.
138 Liksom från hyresavi till deklaration och jag menar det underlättar så himla
139 mycket ju. Så jag tänker ju att det har positiva, kan ha positiva effekter. Och just
140 också det här med att man kan följa sitt ärende och liksom så här se vad man har
141 skickat in och sen så ja. Men sen vet man ju inte dom här effekt, negativa, om det
142 är några negativa effekter.
- 143 I: Så du tror att det skulle kunna, att det, det beror ganska mycket på vilka delar det
144 är man digitaliserar?
- 145 U1: Ja
- 146 I: Jag tänker om det är pappersskyfflandet som blir digitaliserat, så ser du det som
147 något positivt, men om det, om man samtidigt tappar mötet med klienten så är det
148 något negativt?
- 149 U1: Ja precis, om mötet blir digitaliserat, ja precis. Ja det beror på, det är upp till
150 klienten tänker jag. Det kanske är någon som har svårt att prata, någon som lider
151 av någonting, ja men har svårt att liksom träffas. Då kanske det är lättare på en
152 telefon eller med mejl. Men ja såklart, det beror kanske på. Ja vad man gör av
153 konsekvenserna. Jag tänker att det inte behöver vara negativt. Att ha allting på en
154 plats för klienten, att kunna följa och se. Ja jag vet inte, jag har positiva
155 erfarenheter av det.
- 156 Men såklart det är en förändring och det är ju. Man vet ju inte.
- 157 I: Tror du att det skulle kunna vara en orsak till..
- 158 U1: Ja jag tror folk, man vet inte vad som ska hända, man vet inte vad som kommer
159 hända. Man bara spekulerar också blir det bara en, liksom farhågor och man
160 diskuterar liksom. Ja det är klart det är en förändring och folk är kanske inte så
161 bekväma, men man är inte alltid så bekväm med förändringar. Men det är som
162 vilken annan förändring som helst, det tar ju tid, sen får man ju se.
- 163 I: Tror du det skulle kunna vara en sak för organisationen också, att det är en
164 förändring som sker i organisationen?
- 165 U1: Mmm, mmm

- 166 I: Okej. Vad tycker du generellt om digitaliseringen av det sociala arbetet, om man
167 ser bortom ekonomiskt bistånd. Om man skulle kunna digitalisera fler saker. Tror
168 du det skulle vara någonting positivt eller någonting negativt?
- 169 U1: Ja, både och, det beror vems perspektiv man ser det utifrån tycker jag. Som sagt,
170 jag är ju för, eller jag tänker jag är liksom. Men alltså vad kan man digitalisera?
171 Man har redan digitaliserat så himla mycket ju.
- 172 I: Hur menar du då?
- 173 U1: Nä jag tänker att, du kan ju. Mötet kan du aldrig bortse från. Som du säger,
174 ansöker man första gången så måste man träffa en socialsekreterare, för man
175 måste få ett hum om vem personen är och vilket skick och liksom man ser ju
176 jättemycket, även om man inte är någon läkare så man kan ju inte sätta någon
177 diagnos, men man ser ju liksom. Man måste ju få, man måste se personen, så är
178 det bara. Och jag tänker att det gäller oavsett vilken, arbetsförmedlingen,
179 försäkringskassan. Kanske inte försäkringskassan, eller ja jo, kanske där också.
180 Jag tänker vad kan man annars, vad kan man annars digitalisera om inte det här
181 pappersskyfflandet? Vad kan man?
182 Kan man, ja det kanske man kan, men med risk för vad?
- 183 I: Vad jag har förstått så är du inte negativt inställd till det, men du tänker ändå på
184 att det kan finnas konsekvenser och att dom kan vara både positiva och negativa?
- 185 U1: Ja, precis. Men det är så svårt att se det, för jag tänker. Det är så svårt att tänka
186 sig att det skulle digitaliseras, att allt skulle digitaliseras. Liksom socialt arbete,
187 det säger sig självt, socialt. Alltså jag menar, det är svårt. Nä men jag tänker att
188 mycket är redan, eller dom flesta myndigheter har ju så här försäkringskassan,
189 arbetsförmedlingen alltså allt du kan, du har alltid dina sidor som du kan följa
190 och så. Men fortfarande så tar det ju inte bort det här sociala mötet. Jag vet inte
191 vad som skulle kunna tänkas digitaliseras mer. Alltså jag vet inte, jag vet inte hur
192 man ska. Om man kan bortse från mötet.
- 193 I: Nä det känns ganska centralt när du pratar om det och som jag har förstått det så
194 är det det sociala mötet som är viktigt för dig.
- 195 U1: Mmm, ja absolut. Jag tycker att det är, ja för att när man jobbar med ekonomiskt
196 bistånd så har du ju bara en skärm och du läser ju en anteckning. Du får ju sätta
197 dig in i vad som har hänt, det förflutna och så. Men det ger dig inte tillräcklig, du
198 vill gärna ha ett ansikte. Så det är meningslöst på något sätt, att det hjälper ju dig
199 så i arbetsuppgiften men du vill fortfarande, det är privata, det är känsliga saker.
200 Jag vill gärna, man vill gärna träffa den här personen. Det är så mycket mer än
201 bara liksom ansökan.
- 202 I: Hur ser du då på att den här digitaliseringen av ekonomiskt bistånd tar beslut
203 genom att bara titta på siffror?
- 204 U1: Ja, jag tänker så här. Det spelar ingen roll om jag skulle gjort det. Handlar det om
205 inkomster, utgifter så tänker jag att systemet och jag gör ungefär samma. Men

- 206 när det kommer till andra, alltså lite mer speciella eller avvikande ansökningar så,
207 så tycker jag inte att ett system ska sitta och göra det. Eller det går inte för att
208 man måste nästan, man måste ju gå bakåt, man måste ju se liksom hur har den
209 här personen levt eller hur familjen levt och hur har dom rört sig och vad har dom
210 haft tidigare. Det handlar ju om livskvalitet liksom. Vårt sätt att se det här i
211 Sverige är ju att dom ska, man ska ändå ha en viss rörlighet och kunna liksom
212 åka iväg liksom eller. För oss är det ju liksom semester, och går man på
213 ekonomiskt bistånd eller behöver man ekonomiskt bistånd så är liksom inte det
214 verkligheten men man ska ju ändå fortfarande kunna och då blir det ju helt fel att
215 ett system ska sitta och göra det. Väga liksom.
- 216 I: Tror du att socialarbetaren gör ett bättre arbete genom att kunna ha ett personligt
217 möte?
- 218 U1: Ska man räkna på det, alltså ska man räkna inkomster och utgifter så tänker jag
219 att ett system slår oss, tänker jag. Alltså om vi nu ska gå enligt lag eller vad man
220 nu ska säga, styrdokument. Då tänker jag att systemet gör det bättre, räkna,
221 självklart. Men det är ju, det handlar ju om individuella bedömningar utöver det
222 ju.
- 223 I: Och det är dom du då tänker att socialarbetaren gör bättre?
- 224 U1: Ja jag tänker att ett system kan ju inte ta i beräkning så här mänskliga aspekter
225 och så fel eller liksom andra svårigheter som människor har som gör att man
226 kanske inte kan liksom, skicka in eller av någon anledning. Ja det tänker jag,
227 både och, det är delade meningar.
- 228 I: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd skulle kunna påverka
229 allmänhetens förtroende för socialtjänsten?
- 230 U1: Mmm ja, jag har tänkt mycket på det. På hur synen kommer vara på
231 socialtjänsten, jag vet inte om den är poppis idag och jag vet inte om
232 digitaliseringen kan hjälpa. Men nä, ja, nä kanske inte. Alltså jag tänker att
233 tillgänglighet är jätteviktigt för socialtjänsten och jag tänker att där är det ju
234 massor av kritik, alltså att man inte kommer, man liksom kommer inte till och
235 man får liksom inte kontakt och så, och jag ser inte att en digitalisering skulle
236 kunna liksom hjälpa, i den aspekten. Nä det gör jag inte, jag vet, ja det är svårt att
237 säga. Jag tänker att det blir ju lättare att se sitt eget ärende, men det finns ändå ett
238 behov av att, alltså kontakt menar jag.
- 239 I: Så när du säger tillgänglighet så tänker du på kontakt med en riktig människa?
- 240 U1: Ja, ja men jag menar hur lätt är det att förstå ett myndighetsdokument, tänker jag?
241 Alltså det blir ju, sen så har du tolkbehov och så har du, ja men du har kanske
242 någon annan problematik som gör att du har svårt att ta in det du läser. Eller att
243 du, jag menar, jag som är född och uppvuxen här har svårt ibland att liksom fatta
244 och där ska man ju direkt liksom kunna lyfta på luren eller gå någonstans och få
245 det svaret. Så den, ja jag vet inte, tillgängligheten är jätteviktig. Jag vet inte om
246 digitaliseringen kan underlätta det, eller hjälpa med det. Men det beror ju på vad

- 247 man gör, vad gör man av den tiden som man frigör? Vad gör man, vad kommer
248 socialarbetarna att göra? Det är svårt att säga men samtidigt så, tanken på
249 digitalisering den, jag vet inte, jag gillar den. Men sen får man ju göra något med
250 den tiden, den frigör ju.
251 Jag vet inte om jag svarar på dina frågor men.
- 252 I: Jo absolut..
- 253 U1: Ja, det är svårt att säga vilka konsekvenser det kommer ha.
- 254 I: Men absolut, jag tycker att vi har fått jättebra svar.
- 255 Innan vi avslutar, har du något annat som du skulle vilja prata om, eller något
256 annat du tänkt på när vi har pratat?
- 257 U1: Nä inte mer än att det är en intressant frågeställning eller tankegångar.
- 258 I: Okej, då får vi tacka så mycket för att du ville ställa upp.
- 259 U1: Ja då, tack själv.

Bilaga 4 – Transkribering av intervju 2

I – Intervjuare

Plats: Telefon

I2 – Intervjuare 2

Tid: 29:26 (Inklusive delgivande av information)

U2 – Uppgiftslämnare 2

1 I: Okej, så nu har vi förklarat olika områden av digitaliseringen av ekonomiskt
2 bistånd.

3 U2: Ja

4 I: Har du några spontana tankar om det vi precis har pratat om?

5 U2: Ja, alltså min förståelse av den här Trelleborgsmodellen (vi har inte nämnt
6 Trelleborgsmodellen) som jag tänker att det, eller också kallas är väl att man går
7 från, det här har man då sagt också vad jag vet. Alltså gått ut med att det handlar
8 om en arbetsmarknadsorientering snarare än en social tanke. Att det handlar inte i
9 grund och botten enbart om en effektiviseringsåtgärd. Utan att digitaliseringen
10 liksom är ett verktyg, vilket jag egentligen inte tycker är ett problem utan det är
11 väl snarare någonting som man inte kan, det är fel att säga undvika för det låter
12 som att man är teknikmotståndare, det är någonting som sker, någonting man
13 måste förhålla sig till, tekniska hjälpmedel och digitalisering. Problemet som jag
14 ser det, för jag ser det som problematiskt, det är väl att man går ifrån, att man
15 anlägger ett arbetsmarknadsperspektiv på det, helt och hållet. Och jag tror man
16 missar en väldigt viktig kontaktyta i och med digitaliseringen. Sen vet jag inte,
17 om man ansökte första gången, om man då kommer till ett fysiskt möte med
18 socialsekreterare vad det då skulle kunna, i vilken mån det ändå innebär en
19 kontaktyta där den eventuella sociala problematiken en individ har kan
20 uppmärksammas. Det är ju såklart bra tänker jag, men jag kan inte riktigt hur det
21 ser ut i praktiken. Men jag tänker att det finns en risk att förlora lite av ett
22 brukarperspektiv och en individuell bedömning.

23 I: Ja, okej. Så att då den här individuella bedömningen, du är inne lite grann också
24 på att man har ett möte i början om det är första gången man ansöker.

25 U2: Jag skulle hoppas att det kan kompenseras genom ett sånt möte.

26 I: Ja okej.

27 U2: Men, det är ju, ja det är inte säkert att det gör det. Det vet jag inte.

28 I: Okej. Så vi har varit inne lite och rört lite grann vid det här, men tror du att
29 digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka brukaren?

- 30 U2: Ja, det tror jag det kan göra. Jag, det är ju såklart, det finns ju många olika
31 personer som söker ekonomiskt bistånd. För vissa är det kanske inte ett problem
32 att man använder en digital blankett, på samma sätt som att vissa inte har ett
33 problem med att lämna in sin deklaration via en app. Men att för många kan det
34 säkert vara ganska förvirrande och många har säkert problem med att hantera
35 digitaliseringen överlag. Och ett mellanmännskligt möte med någon vars uppgift
36 det är att vara vägledande i kontakten med myndigheter, så som socionomer bör
37 vara, då går vi miste om en socionoms kompetens och vilket behov en socionom
38 kan fylla för folk. Att liksom få lite vägledning, egentligen stöd också för den
39 delen. Alltså jag menar att om du träffar en person och du upplever, alltså det jag
40 menar är att en mellanmännsklig kontakt som kan ge liksom någon form av
41 ställföreträdande hopp går inte riktigt att förmedla via ett webbformulär. Och
42 även om man får en, ett möte då efter att ha för första gången ansökt via ett
43 formulär så präglas ju ändå hela förfarandet kring ekonomiskt bistånd av den här
44 digitaliseringen, den här arbetsmarknadsorienteringen. Alltså det är något jag
45 tänkt att liksom en arbetsförmedling ska sköta, primärt. Så hur man arbetar för att
46 göra sig, vad är nu uttrycket, för att ställa sig till arbetsmarknadens förfogande.
47 Det är någonting som jag tänker att handläggare på arbetsförmedlingen bör arbeta
48 med och kanske arbetsterapeuter inom primärvården eller psykiatrin. Det är en
49 tanke jag har i alla fall.
- 50 I: Mmm, okej. Tror du att den här digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan
51 påverka socialarbetaren?
- 52 U2: Så som jag har förstått det så ska det skötas mer av andra personalgrupper. Det är
53 väl, jag vet inte exakt vad det blir för beteckning på dom men det är liksom
54 någon form av bara så här IT eller ekonomer mer skulle väl sköta själva det
55 systemet medans en socionoms roll blir någon form av liksom telefonsupport.
56 Och det är klart att vissa kan trivas i den rollen, men jag tror nog att ganska
57 många kan tycka att det är, att man förlorar lite av sin möjlighet att utföra ett
58 arbete man, det man skulle vilja göra liksom.
- 59 I: Om jag förstått dig rätt då, så tror du att det skulle kunna påverka deras, vad ska
60 man säga, deras arbetssätt, eller vad de arbetar med?
- 61 U2: Ja definitivt, och man kan säkert växa in i det men jag tror att man känner sig
62 ganska distanserad från dom personerna som man arbetar med och jag tror många
63 som går in i ett socionomyrke är medvetna om att samtidigt har förändrat sättet vi
64 kan arbeta med människor. Det är mindre resurser och det är mer kontorstid, men
65 att man ändå har en idé om att man kan jobba mycket mellanmännskligt och nära
66 människor, ansikte mot ansikte. Men att det här är ett steg ännu längre bort från
67 det. Så tror jag många uppfattar det.
- 68 I: Okej, så att man skulle tappa mycket av den sociala delen, kontakten så att säga?
- 69 U2: Ja, men om du som socialsekreterare då jobbar i någon form av telefonsupport då
70 får du ju mer rollen av en ganska abstrakt servicemänniska. Och det vet man ju
71 själv, jag ringde PayPal-support idag, nu var jag i och för sig trevlig men jag
72 skulle ju kunna skita fullständigt i den personen. Det är ingen jag ser, det är ingen

- 73 jag har relation till, det är ingen jag uppfattar som en annan människa. Det tror
74 jag är något som kan vara svårt att hantera i en yrkesroll när man har en
75 förhoppning om att kunna arbeta mellanmänniskt liksom.
- 76 I: Mmm, okej.
- 77 U2: Men jag säger inte att det är omöjligt, jag tror ju absolut att digitalisering fyller
78 en funktion. Men det farliga är inte själva digitaliseringen utan det är liksom
79 skiftet i perspektiv från ett socialt arbete till ett marknadsorienterat arbete.
- 80 I: Mmm, så att konsekvenserna av digitaliseringen, blir det som du på något sätt är
81 skeptisk till, inte själva digitaliseringen i sig?
- 82 U2: Nej exakt, det och också hur man också presenterar digitaliseringen, vad den ska
83 fylla för funktion. Jag tror inte det går att undvika och jag tror inte det är
84 någonting negativt i sig. Men jag tror att det hade kunnat användas för att få loss
85 massa tid för socionomer att arbeta mer klientbaserat och nära dom människorna
86 som behöver stöd och omsorg. Men jag tror att man snarare använder det för att
87 effektivisera och liksom kunna dra ner på, ja men tjänster och resurser. Alltså
88 man använder inte dom resurserna man frikopplar utan man sparar in på det
89 istället.
- 90 I: Mmm, du ser det som en risk alltså, att digitaliseringen skulle, vad ska man säga,
91 ta bort tjänster och att dom tjänsterna inte..
- 92 U2: Investeras i dom människorna man jobbar med liksom, man återinvesterar inte
93 dom resurserna man frigör i dom människorna som behöver stöd. Det är jag rädd
94 för.
- 95 I: Mmm, då förstår jag.
- 96 Tror du att den här digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka
97 organisationen?
- 98 U2: Ja, det tror jag att den gör också. Av samma anledning lite, att många
99 socialtjänster tror jag fokuserar väldigt mycket på effektivisering och att det blir
100 ett egenvärde, för att det är väldigt höga krav på att klara budgetmål och
101 liknande. Och jag tror att en digitalisering av den anledningen ses som ett verktyg
102 för att spara in resurser snarare än en möjlighet att frigöra resurser. Så jag tror
103 nog att det kan påverka en organisation. Men det kan nog användas som ett
104 verktyg för en organisation också, men jag tror tyvärr inte det är så det ser ut, jag
105 tror inte det är därför folk implementerar det.
- 106 I: Nä okej. Vad tycker du generellt om digitaliseringen i samhället om man tar ett
107 bredare perspektiv och ser bortom ekonomiskt bistånd?
- 108 U2: Jag tycker att det är någonting oundvikligt så jag har svårt att ha en positiv eller
109 negativ åsikt om det. Ibland är jag såklart rädd att det går för snabbt och det finns
110 ju många äldre till exempel i den kohorten som hamnar helt utanför det. Och som

- 111 på något sätt blir då kategoriserade som ännu mer oförmögna, eller om man
112 redan kategoriserar äldre som.. Men alltså jag menar det finns ingen annan väg
113 att gå och jag tror inte man förstår hur [ej hörbart] på digitalisering och hur
114 mycket det har underlättat. Samtidigt, jag menar på ett stort perspektiv så är ju
115 jag liksom lite dystopiskt lagd som person och tycker ju att det är ganska
116 oroväckande hur man kan rationalisera och effektivisera bort hela yrkesgrupper.
117 Det är väl när man kommer till den nivån som det börjar bli problematiskt om
118 alla, många yrken inom industrin, chaufförer, ja alla serviceyrken, vad som
119 människorna ska sysselsätta sig med om hela den näringen digitaliseras eller
120 effektiviseras eller robotiseras. Så det kan jag vara orolig för.
- 121 I: Okej, om vi går tillbaka till digitaliseringen av ekonomiskt bistånd. Tror du att
122 den kan påverka allmänhetens förtroende för socialtjänsten?
- 123 U2: Ja det tror jag, det tror jag absolut. Jag tror att socialtjänster har, delar av
124 socialtjänsten får man säga, kämpar ju med förtroendet hos allmänheten. Och om
125 man då, och det kan ju ibland kompenseras av engagerade socialarbetare som når
126 fram till brukaren och genom digitalisering så minskar man ju dom
127 kontaktytorna. Så att det tror jag, det tror jag att det kan göra.
- 128 I: När du säger att delar av socialtjänster kämpar med det här förtroendet, vill du
129 förtydliga det, vad är det dom kämpar med då?
- 130 U2: Det kämpar väl för att upprätthålla ett förtroende hos medborgarna.
- 131 I: Ja okej, på vilket sätt?
- 132 U2: Ja men att, alltså jag menar inte att dom kämpar, att dom gör någonting konkret
133 för det. Men jag menar att det är många som inte har stark tilltro till
134 socialtjänsten.
- 135 I: Okej
- 136 U2: Precis som många inte har det till arbetsförmedlingen eller försäkringskassan.
- 137 I: Okej, tror du av digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens
138 förtroende för socialarbetaren som profession?
- 139 U2: Ja det tror jag, jag tror att man nog kan se på det på många olika sätt. Bland annat
140 som att man gömmer sig bakom sin organisation på ett ännu liksom tydligare
141 sätt. Och man blir också mer abstrakt för varandra som vi var inne på tidigare,
142 faktiskt. Det blir som en abstrakt call-serviceperson.
- 143 I: Okej, anser du att ansvarsskyldigheten kan påverkas av den här digitaliseringen
144 av ekonomiskt bistånd?
- 145 U2: Ja det tror jag, jag tror att utan möjlighet, alltså med mindre möjlighet att ha en
146 dialog så minskar ju också förståelsen och då är det lätt att peka på någons
147 oförmågor, alltså om man då misslyckas med att fylla i en blankett till exempel

- 148 digitalt, då kanske man inte vet varför då är det lätt att hänvisa det till, ja att man,
149 att personen liksom brister på något sätt och man saknar förståelse för det. Det
150 tror jag kan bli en, kan bli ett resultat av det.
- 151 I2: Okej, vad tror du om socialarbetarens ansvarsskyldighet som en del i det?
- 152 U2: Hur dom upplever det?
- 153 I2: Ja kan den påverka den? Tror du att den kan påverkas?
- 154 U2: Ja det tror jag. Jag tror det. Alltså jag återknyter igen till det här att man blir mer
155 abstrakt för varandra. Alltså jag har inte liksom den psykologiska förklaringen till
156 det men jag tror att om man bara ser liksom en blankett framför sig, snarare än en
157 person så känner man nog att ens ansvar sträcker sig inte lika långt. Att det
158 liksom inte sträcker sig bortom blanketten, då kanske det sträcker sig till att
159 skicka tillbaka en, ja men en förfrågan om att göra rätt istället för att ta ansvar för
160 varför personen inte gör rätt eller klarar av det eller vad man ska säga.
- 161 I2: Okej
- 162 I: Okej, vi har fått bra svar av dig tycker jag.
- 163 U2: Ja vad kul! Jag hoppas det bidrar med något, det är ett spännande ämne.
- 164 I: Har du några andra tankar nu när vi har pratat, som har kommit fram och som vi
165 inte tagit upp tycker du?
- 166 U2: Nä, det är väl det att, nä det tycker jag inte. Det som jag tänker på är att det är
167 oundvikligt men att, och att det inte är digitaliseringen i sig som är en fara utan
168 vad det leder till för förhållningssätt. Liksom då kan man börja prata ideologi,
169 man kan gå till liksom rötterna, att det landar i någon form av new public
170 management grund. Att det här blir liksom vägs ände av det och lean och NPM
171 (new public management) och hela grejen, att då hamnar man här till slut. Och då
172 är det ju inte, det är liksom inte digitaliseringen då i sig utan det är ju ideologin
173 bakom som styr systemet liksom.
- 174 I2: Ja, tror du att man hade kunnat genomföra digitaliseringen på ett sätt som inte
175 hade lett dit då, som du anser att det kanske kan göra?
- 176 U2: Ja det tror jag faktiskt, jag tror att man hade kunnat använda det för att frigöra
177 resurser och använda dom bättre, istället för att bara, bara effektivisera liksom.
178 Det tror jag. Och det kanske man gör någon gång.
- 179 I: Mmm okej, tack så mycket.
- 180 U2: Tack ska ni ha.
- 181 I: Vi vill bara avslutande fråga om, när vi har transkriberat det här, vill du ta del av
182 det och godkänna det innan vi använder det i uppsatsen?

183 U2: Nä det behöver jag inte göra, men jag tar gärna del av uppsatsen.

184 I: Ja, absolut. Det fixar vi! Tack så hemskt mycket.

185 U2: Kanon, tack själv och lycka till!

Bilaga 5 – Transkribering av intervju 3

I – Intervjuare

Plats: Universitetsbiblioteket i Lund

I2 – Intervjuare 2

Tid: 17:53 (Exklusive delgivande av information)

U3 – Uppgiftslämnare 3

- 1 I: Okej, så då har vi berättat lite om digitaliseringen av ekonomiskt bistånd.
- 2 U3: Ja
- 3 I: Har du några spontana tankar om det?
- 4 U3: Nej, inte just nu.
- 5 I: Okej, tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka
6 socialarbetaren på något sätt?
- 7 U3: Ja det tror jag absolut.
- 8 I: Okej, hur tror du att det kan påverka socialarbetaren?
- 9 U3: Det beror på vilken kommun man pratar med, vissa är ju rädda för att dom ska
10 förlora sina arbeten när man digitaliserar. Det finns inte lika mycket för
11 handläggaren att göra då, medans andra ser det som en möjlighet istället. För om
12 en dator tar hand om själva handläggningen så kan socialsekreteraren ha fler
13 möten och jobba med förändringsarbete istället.
- 14 I: Det är olika kommuner säger du, att det beror på vilken kommun man frågar så
15 får man olika svar.
- 16 U3: Ja
- 17 I: Har du någon personlig uppfattning om det, vad tror du?
- 18 U3: Hur jag tror, alltså jag är väl lite småskeptisk just av den anledningen att dom
19 säger olika saker. För jag har ju varit på intervjuer nu när jag söker jobb inför
20 examen och då har ju många tagit upp det här med digitaliseringen, för det är ju
21 som ni säger att det är fler som tänker börja med det liksom. Och dom
22 marknadsför det som att det är bästa grejen, men jag vet ju att många är oroliga
23 och letar sig därifrån ändå. Så jag vet inte, man bli ju lite rädd när andra är rädda.
- 24 I2: Hur tar dom upp det då på arbetsintervjuerna, du säger att dom marknadsför det.
25 Det är bara positiva saker liksom, det är inte någonting annat liksom?

- 26 U3: Nä dom, alltså oftast står det i annonsen bara, vi har börjat med förändringsarbete
27 nu och börjat digitalisera vår verksamhet blabla. Så då är det ju jag själv som
28 tagit upp det för jag vill ju veta vad dom menar med det. Men dom säger ju bara
29 det, alltså tycker själva att det är en bra sak.
- 30 I2: Mmm, okej.
- 31 I: Okej, tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka brukaren?
- 32 U3: Ja, det kan det ju. Om allting nu ska ske via dator istället. Det är ju inte alla som
33 är så himla duktiga med datorer kanske. Jag vet inte, okej dom allra flesta har
34 nog en dator hemma, men det är inte helt säkert, så det blir ju svårare på det
35 sättet.
- 36 I: Mmm okej, ser du några andra saker som skulle kunna påverka brukaren med
37 den här digitaliseringen?
- 38 U3: Ja om det nu är på det sättet istället att, vi säger socialarbetare förlorar sina jobb
39 och det är en dator som gör allting. Då får dom ju inte den här kontakten med en
40 riktig människa. Man tappar den här, alltså känslan den empatiska biten, någon
41 som förstår vad man går igenom.
- 42 I: Mmm, så du säger den empatiska biten, du tycker att det är viktigt?
- 43 U3: Ja, det är det verkligen.
- 44 I: På vilket sätt tycker du att det är viktigt?
- 45 U3: Amen folk som söker om ekonomiskt bistånd, dom är ju redan i en utsatt
46 situation och jag tror att det finns mycket skam i att söka om pengar. Och i alla
47 fall jag som socionom eller socialsekreterare vill ju ändå visa att det är okej att
48 söka om hjälp eller be om hjälp. Det får man ju inte genom en dator.
- 49 I: Nej, så man tappar kontakten då med en riktig människa?
- 50 U3: Mmm, ja.
- 51 I: Okej, tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka
52 organisationen?
- 53 U3: Ja jag tror ju att det på verkar liksom alla nivåer såklart. Dom sparar väl pengar
54 kanske, tänker jag är väl det stora syftet med digitaliseringen.
- 55 I: Mmm okej. Förutom att dom sparar pengar, tror du det skulle kunna påverka
56 organisationen på något annat sätt?
- 57 U3: Det är svårt att säga, redan nu ju, eftersom jag förstått från mina kollegor och så,
58 som är oroliga. Blir det en oro bland dom som jobbar där så är det klart att det
59 kommer att märkas i hela organisationen.

- 60 I2: Och den oron då, berörde den främst det som du pratade innan om då, så här om
61 lön och att förlora sitt jobb?
- 62 U3: Ja att förlora sitt jobb, alltså den här ovissheten att inte riktigt vet vad man ska
63 göra. Vad blir ens arbetsuppgifter efter detta?
- 64 I2: Vad tror du händer med arbetsuppgifterna, vad skulle kunna hända förutom det
65 här som du pratade om att mötet försvinner kanske och då den empatiska biten.
- 66 U3: En sak jag har hört är ju att den här datorn kan inte göra några avslag. Så då blir
67 ju handläggarens uppgift att skriva enbart avslag och det är ju inte så himla roligt
68 för någon, tänker jag.
- 69 I: För mig som inte vet, kan du förklara vad ett avslag är för något?
- 70 U3: Det är ju när man inte har rätt till ekonomiskt bistånd, så då får du ett beslut om
71 att du inte får några pengar helt enkelt.
- 72 I2: Vad är det som skulle kunna göra att man får avslag?
- 73 U3: När man inte har gjort vad man kan till sin försörjning. Typ du har inte ansökt
74 om olika socialförsäkringar och bidrag, du har inte sökt några jobb, du har
75 kanske inte sökt varierande jobb och så vidare. Eller bara att du har pengar redan,
76 olika tillgångar och så. Då får du inga pengar från kommunen.
- 77 I: Just det. Nu har vi ju pratat om digitaliseringen av just specifikt ekonomiskt
78 bistånd. Vad tycker du generellt om digitaliseringen av det sociala arbetet om
79 man ser bortom ekonomiskt bistånd?
- 80 U3: Mmm, jag tycker ju att det är viktigt det här med just människokontakten, sen är
81 det klart att om vissa mer administrativa uppgifter kan digitaliseras så är det ju
82 bättre. För då får man ju mer tid åt klienten. Men jag vet ju inte hur det ser ut för
83 till exempel barn och unga och så jag har ju bara koll på ekonomiskt bistånd just
84 nu, jag visste inte ens att dom digitaliserade på fler områden.
- 85 I: Okej, du sa att om man digitaliserade så skulle man kunna frigöra tid som man
86 kan lägga på klienter istället. Jag uppfattar det som viktigt för dig?
- 87 U3: Ja
- 88 I: Anser du att ansvarsskyldigheten kan påverkas av digitaliseringen av ekonomiskt
89 bistånd?
- 90 U3: Vems ansvar?
- 91 I2: Där tänker vi både på brukaren och socialarbetaren och det är ju då till exempel i
92 vilken utsträckning som både socialarbetaren och brukaren kan hållas ansvariga

- 93 för beslut som dom fattar. Om det är någonting som påverkas av digitaliseringen
94 eller inte.
- 95 U3: Ja men det blir det ju. Tänk så som vi jobbar nu, om till exempel en klient inte
96 lämnar in allt han eller hon ska så kan vi skicka kompletteringsbrev, det kommer
97 inte datorn att göra. Så det läggs ju större ansvar på klienten att göra rätt från
98 början.
- 99 I2: Just det. Tror du det händer någonting med socialarbetarens ansvarsskyldighet,
100 eller det är mest brukaren som kommer påverkas?
- 101 U3: Det känns ju som att det är mest brukaren kanske, skulle jag nog säga.
- 102 I: Okej, tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka
103 allmänhetens förtroende för socialtjänsten?
- 104 U3: Ja det tror jag, av samma anledningar som jag är tveksam, skulle jag säga.
- 105 I: Okej
- 106 U3: Man vet ju att många redan tycker att socialtjänsten gör för lite, så jag tror inte att
107 en dator hjälper i så fall.
- 108 I: Nä okej. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka
109 allmänhetens förtroende för socialarbetaren som profession?
- 110 U3: Ja lite kanske. För om ändå en dator gör jobbet så känns det ju som att vem som
111 helst, alltså då kan ju vem som helst jobba som socionom. Det krävs ju inte en
112 särskild kompetens då.
- 113 I: Okej. När vi har pratat om det här nu, är det någonting som du har tänkt på eller
114 som du kommit på nu och som vi inte tagit upp?
- 115 U3: Nej
- 116 I: Okej, vi har inte fler frågor så vi vill bara fråga dig om du vill ta del av
117 transkriberingen och godkänna den innan vi använder den i uppsatsen?
- 118 U3: Nej, jag litar på er!
- 119 I: Okej, då får vi tacka så mycket för din tid.
- 120 U3: Tack själva.

Bilaga 6 – Transkribering av intervju 4

I – Intervjuare

Plats: Universitetsbiblioteket i Lund

I2 – Intervjuare 2

Tid: 34:11 (Inklusive delgivande av information)

U4 – Uppgiftslämnare 4

- 1 I: Okej, så efter det vi har förklarat om digitaliseringen av ekonomiskt bistånd. Är
2 det några spontana tankar du har om det?
- 3 U4: Jag tycker att det är en intressant tanke. Vilket det i och för sig inte är, eftersom
4 den redan genomförs. Men jag ser inte riktigt logiken till att det genomförs.
- 5 I: På vilket sätt då menar du?
- 6 U4: Jag tycker att jag upplever det som att kärnan i det sociala arbetet tappas med det
7 här systemet. Och visst att vi har våra lagar som ska vara modeller och lika
8 bedömning för olika individer. Men i det så betyder det ju också att räkna in
9 olika individers olika faktorer. Så till exempelvis kan ju du få ja på en grej som
10 jag skulle få ett nej på utifrån olika förutsättningar. Och det känns som man drar
11 sådana här linjer och att det liksom, att det känns som man missar möjligheter där
12 man som socionom skulle kunna göra det där lilla extra.
- 13 I: Du nämnde innan att du kände att kärnan i det sociala arbetet gick förlorad. Vill
14 du förtydliga vad du anser att kärnan i det sociala arbetet är?
- 15 U4: Mmm, men överlag. Och då tänker jag på socialt arbete överlag och inte enbart
16 ekonomiskt bistånd.
- 17 I: Okej
- 18 U4: Jag ser det som att vi, det sociala arbetet idag är otroligt liksom specialiserat ut i
19 många olika grenar, många olika åldersgrupper, i åldersgrupperna finns det
20 åldersgrupper och i varenda åldersgrupp finns det så här kanske fem olika
21 yrkesspecialiseringar, utifrån då den kommunala socialtjänsten då liksom. Och i
22 det att man är så otroligt specialiserad på en grej, ah men det skulle då i det här
23 fallet kunna vara ekonomiskt bistånd, att man ser inte helheten hos en människa.
24 Och vi får inte heller möjligheten för vi har inte tid på arbetsplatsen att göra det.
- 25 Jag drömmer ju om en socialtjänst där man kanske skulle ha så här fem klienter
26 per socionom och då gör man allt för den personen. Då hjälper man till om det är
27 ekonomiskt bistånd personen behöver, om den kan behöva stöd för att gå på
28 arbetsintervjuer eller om det är hemtjänsten den behöver eller, men allt möjligt,
29 att vi kan vara med. Att det är en socialarbetare per person och att man kan se
30 hela människan. För det är där vi också lär oss via utbildningen, att liksom vara

- 31 specialiserade, att se, att vår specialitet är att se både dom sociala strukturerna
32 och samhället samtidigt som vi ser individen och att vi hittar linjen där emellan.
33 Men det känns som det sociala arbetet idag, det finns inte möjlighet för en
34 socionom att göra både och, utan vi ska kolla det "nitty and gritty" liksom på en
35 specifik grej i en specifik yrkesroll liksom.
- 36 I: Okej, tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka
37 socialarbetaren?
- 38 U4: Ja, det är klart och både positivt och negativt. Det känns som att det jag hört och
39 läst och så här på nyheterna innan, är att man fått höra det negativa, om
40 massuppsägningar och liksom alla dom, och det första jag gör är att påpeka det
41 negativa också. Men det positiva kan ju också vara att man faktiskt får mer tid till
42 det personliga mötet, något också så här för att koppla tillbaka blir en del av
43 kärnan, att faktiskt ha en social relationen mellan socionom och brukare liksom.
44 Och för att kunna skapa en relation där så är det ju tid vi behöver, och att då
45 kunna lämna över någonting liksom så här, amen du skriver här att du tjänade
46 27000kr förra året, jag ska kolla upp det vilken var din arbetsgivare? Om ett
47 annat system kan göra det istället så rent från det perspektivet så finns det ju
48 ingenting negativt med det.
- 49 I: Så du ser det som att det finns vissa arbetsuppgifter som du ser det som positivt
50 om det här systemet skulle kunna ta över istället. För att det då skulle frigöra tid
51 om jag förstod dig rätt?
- 52 U4: Ja precis.
- 53 I: Okej, tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka brukaren?
- 54 U4: Ja det tror jag.
- 55 I: Hur tror du att det skulle kunna påverka brukaren?
- 56 U4: Jag tänker att det är samma sak där, att det kan finnas både positiva och negativa,
57 fördelar och nackdelar med det liksom. Jag tänker att det kanske dels gör
58 socialtjänsten mer lättillgänglig för vissa individer. Medans det då för andra
59 individer gör det mer svårtillgängligt.
- 60 I2: Vilka individer tänker du på då gällande lättillgängligt och svårtillgängligt?
- 61 U4: Beroende på vilken datakunskap du har helt enkelt. Och där blir det ju per
62 automatik att jag fördomsfullt lägger ett åldersperspektiv på det. Att det kanske
63 är lättare för någon ända upp i 40–50 års åldern, medans 50+ kanske finner det
64 svårare.
- 65 I: Okej, du nämnde tidigare att du såg både nackdelar och fördelar med
66 digitaliseringen av ekonomiskt bistånd. Kan du ge fler exempel på sådana?

- 67 U4: Ja men jag tänker nog främst på tillgängligheten liksom. Att den, att det på det
68 sättet kanske skulle kunna leda till liksom lite mindre stigmatisering att söka
69 hjälp med ekonomiskt bistånd, för att det blir bara någonting man fyller i hemma
70 i soffan liksom. Att det blir lika odramatiskt som att kolla på Netflix, kanske jag
71 vet inte.
- 72 I: Ja okej.
- 73 Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd skulle kunna påverka
74 organisationen på något sätt?
- 75 U4: Ja. Ja och där tänker jag bara utifrån new public management. Jag vet inte hur
76 insatta ni är i det?
- 77 I: Jo, vi har hört talas om det.
- 78 U4: Ja och jag tänker liksom i och med att organisationen liksom är ju toppolitiskt
79 styrt. Och att dom flesta politiska partier vill dra ner, eftersom oftast är det ju så
80 att socialtjänsten är liksom en av de största utgifterna som en kommun har. Och
81 att det gör mig orolig och nervös, att från ett organisatoriskt perspektiv högre upp
82 att man kanske bara ser det som ett sätt att bara dra ner kostnaderna. Utan att,
83 vilket jag tycker överlag är problematiskt med det sociala arbetet att vi, vi missar
84 brukarna, istället bara hur ska vi dra ner kostnaderna. Och att det på samma sätt
85 skulle kunna påverka organisationen i det här.
- 86 I: Så att om jag har förstått dig rätt, så ser du det som en risk att man bara ser
87 digitaliseringen som ett sätt att spara pengar?
- 88 U4: Ja, precis. Och så länge det är huvudargumentet tänker jag att det är någonting
89 problematiskt. Det känns som att utifrån dom nyheterna och artiklarna jag har
90 läst om det, så får jag uppfattningen att liksom att kommun, socialtjänstchefen
91 lindar in det som att, jo men vi ger mer tid åt socionomen med brukaren men att
92 det i grund och botten ändå bara handlar om ett sätt att spara in pengar på. Skulle
93 huvudsyftet vara, hur får vi mer tid? Jo vi digitaliserar, oh vänta här finns en
94 positiv fördel, vi sparar pengar. Men det känns som att det har gått från det andra
95 hållet. Och jag tror, jag uppfattar det också som att socionomerna inte har blivit
96 tillfrågade speciellt mycket. Det känns verkligen som att det kommer uppifrån
97 och ner, den här digitaliseringen. Och det är väl det jag finner, upplever som
98 negativt med det. För jag tror, hade man frågat nerifrån, så kanske
99 digitaliseringen hade sett ut på ett annat sätt. För att jag kan bara se framför mig,
100 någon hade säkert haft så här 20 olika idéer på vad digitaliseringen skulle kunna
101 hjälpa en själv med.
- 102 I: Okej, är det någon speciell grej, några saker man kunde fått fram då om man
103 hade frågat socionomerna?
- 104 U4: Alltså jag har inte jobbat med biståndshandläggningen, så jag har liksom inte
105 riktigt insyn i processen. Men jag vet till exempel en grej som vi fick göra en
106 övning i, hur man skriver en IBIC-utredning, det är individens behov i centrum.

- 107 Då var det mycket typ, här ska man skriva saker på samma ställen eller olika
108 ställen. Säg att man istället skulle kunna skriva in texten och så kunde det finnas
109 ett program som plockar ut vad i texten som ska vara vart i dokumentet. Det
110 skulle spara jättemycket tid, för då hade vi biståndshandläggare från Malmö
111 kommun som var på skolan och pratade om det. Och dom pratade om det, hur
112 dom än i dag efter 2 år fortfarande kämpade med vad som skulle skrivas under
113 vilken rubrik och hur ska det komma in. Så det tror jag skulle underlätta arbetet
114 jättemycket, att bara slippa den stressen. Skriver jag det här på fel ställe nu
115 liksom. Sen vet jag inte om det ser ut likadant inom ekonomiskt bistånd men att
116 det kanske finns liknande grejer liksom.
- 117 I: Okej, då ska vi se.
- 118 Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka relationen mellan
119 socialarbetarna och brukarna?
- 120 U4: Mmm, det tror jag. Och jag tror att den skulle kunna påverka den positivt. För jag
121 tänker att då i det här relationsskapandet exempelvis om dom får ett avslag eller
122 om det är någonting som krånglar, så kan man ju som socialsekreterare då
123 positionera sig och säga, jag har faktiskt ingen insyn i det här, det är en, det är
124 liksom en robot som sköter det i datorn och jag kan inte göra någonting åt det.
125 Det jag istället kan göra någonting åt är att lyssna på dig och höra din frustration
126 och sen kan vi gå vidare idag och titta på någonting annat, typ. Att det kan hjälpa
127 eventuellt i relationsskapandet.
- 128 I: Okej, tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka
129 allmänhetens förtroende för socialtjänsten?
- 130 U4: Ja, det tror jag. Och jag är ju kluven men jag tror också att allmänheten på ett sätt
131 skulle kunna se det som mer positivt. Att man ser det som en, mer rättssäkert helt
132 enkelt, system. Alla får lika behandling. Min oro i det är ju att alla inte får lika
133 behandling och att alla inte får olika behandling för man ska också kunna få olika
134 behandling. Jag tror att allmänheten överlag inte tänker på det sättet utan att man
135 tänker, vad bra alla får samma behandling, så då betyder det att alla, att bara det
136 är dom som absolut behöver ekonomiskt bistånd allra mest som faktiskt får det,
137 alltså har vi inga som bara lever på bidrag, typ så.
- 138 I: Ja, okej. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka
139 allmänhetens förtroende för socialarbetare som profession?
- 140 U4: Njae, nej nej jag tror nog inte det. För jag tänker att ekonomiskt bistånd är en så
141 pass liten del och i min värld är det det som socialtjänsten är mest känt för och
142 som man skämtar om mest, det är liksom så här amen dom tar dina barn och dom
143 ska bara ifrågasätta hur du är som förälder och får man inte ens vara förälder på
144 det här sättet idag. Jag kan ju bara ta det från mitt perspektiv men jag tror inte det
145 nå.
- 146 I2: Okej, så det är mer av en organisations grej då än vad det skulle kunna vara en
147 påverkan på den individuella professionen då?

- 148 U4: Ja alltså för jag tror att så här professionen som en helhet, tror inte jag blir så
149 påverkad. Att synen på den blir så pass påverkad utifrån digitaliseringen av
150 ekonomiskt bistånd. Skulle man göra det på fler ställen så tror jag det skulle bli
151 en annan sak, och då tror jag också att man skulle ifrågasätta det mer. För när det
152 kommer till exempelvis en barnavårdsutredning, hur ska en dator kunna avgöra
153 efter 10 inskrivna meningar om hur du exempelvis är som förälder, vad det
154 faktiskt betyder. För på något sätt tror jag, där behövs det ju den personliga
155 tolkningen, det behövs en personlig eller liksom en mänsklig förståelse för vad
156 ord i meningar betyder, för det har ju påverkan liksom.
- 157 I: Så du säger då om man digitaliserar fler områden, så tror du att det skulle kunna
158 påverka allmänhetens förtroende för professionen?
- 159 U4: Mmm
- 160 I: På vilket sätt skulle den kunna påverkas då?
- 161 U4: Jo men jag tänker att det är utifrån rättssäkerhetsperspektivet också. Att man
162 tänker att det blir mer lika bedömning, eventuellt.
- 163 I2: Vad tror du som ansvarsskyldigheten, tror du den kan påverkas av
164 digitaliseringen av ekonomiskt bistånd?
- 165 U4: Hos?
- 166 I2: Där tänker vi både på brukaren och socialarbetaren, alltså hur dom får ställas till
167 svars för beslut som dom har fattat?
- 168 U4: Ja eftersom att jag fattar det som att beslutet också tas digitalt, så att
169 socialsekreteraren i det här fallet är inte ens är en myndighetsbeslutsfattande
170 person. Och på det sättet så degraderas man ju också i sin tjänst. Då tror jag att
171 dom som är kvar då upplever, jag kan tänka mig att man har en stor upplevelse
172 av att man blivit degraderad liksom och liksom mindre värderad då helt plötsligt
173 än vad man var för bara ett år sen. Dom som kliver nya in i det har säkert inte
174 samma, för då blir det ju liksom på något sätt tjänstens villkor redan från start.
- 175 I2: Ja okej, så det skulle skilja sig då?
- 176 U4: Ja det tänker jag. Men jag tänker att både ändå på något sätt kanske landar i att
177 ansvarsfördelningen bli att, ja men vadå det är inte jag, det är inte mitt fel, jag har
178 ingenting med det här att göra. Och att det på något sätt tror jag skulle kunna vara
179 skadligt för brukaren, för där kan man kanske då inte heller se. Det kanske blir
180 svårt att hitta sin roll som socionom i det mötet, om man lägger över
181 beslutsfattandet helt där ju. Vad är då din roll, i mötet med den personen som har
182 lagt in alla grejer i den här digitala boxen och det är den som tar beslutet.
- 183 Och på samma sida, utifrån brukarens ansvarsfördelning, jag fattar det som att
184 man vill se det som att brukaren får mer ansvar för sin egen situation. Men det

185 tycker jag också bara låter som skitsnack, för det är väl samma sak du gör oavsett
186 om du fyller i det i webbformulär eller ett formulär i något program, som om du
187 sitter och berättar det för någon. Jag kan inte riktigt se skillnaden där egentligen.
188 Så varför skulle man då känna sig mer. Och vad är det och känna ansvar för?
189 Alltså ärligt talat också. Alltså visst jag kan ju se på mig själv och så här, jag
190 började söka jobb ganska sent nu i våras typ i mars. Men jag har ändå fått ett
191 jobb nu innan sommaren och det är klart att jag känner jättepanik och bara,
192 sommaren kommer jättenära och jag har ingen inkomst vad ska jag göra? Okej
193 jag får gå till ekonomiskt bistånd eller jag får ta mina sparpengar eller morsan
194 kanske kan sponsra mig. Det löser sig liksom, för, för mig skulle det ju bara vara
195 en kortare period. Men säg att man varit arbetslös i två eller tre år, och vadå hur
196 många CV:n har man inte blivit tvingad till att skicka ut då? Säg, bara två i
197 månaden blir ju 36 CV:n som är utskickade. Hur många svar har man fått? Hur
198 många nej tack har man fått? Hur många intervjuer har man inte blivit kallad på?
199 Vad gör det med en persons självkänsla? Nej jag ser inte hur man skulle kunna
200 känna mer ansvar för sin egen situation. För dom blir ju tvingade till att göra
201 extremt mycket ändå, du får ju inte ekonomiskt bistånd idag bara genom att säga,
202 jag skulle vilja ha lite pengar tack. Alltså det finns ju ett krav på, eller motkrav
203 brukar man väl säga, alltså du måste göra dom här grejerna annars får du inte
204 dina utbetalningar liksom. Nej så jag, jag tycker att det låter som lite skitsnack
205 utifrån deras perspektiv. För jag tycker snarare att, när någon varit arbetslös så
206 pass länge så tycker jag att man kan slänga bort kravet på CV. Vi måste ju prata
207 självkänsla och identitet och vart finner du dig i samhället? Jag menar jag har
208 aldrig stött på någon människa som befinner sig så långt ner i samhället med
209 liksom ekonomiskt bistånd, som inte ser sig själv som den där igeln som det
210 pratas mycket om i populär kultur och nyheter liksom. Och hur ska man någonsin
211 kunna gå in på en arbetsintervju och få ett jobb när man ser sig själv som totalt
212 värdelös? Ah där ligger mina funderingar.

123 I2: Det är ju en del i, om man pratar om ansvarsfördelning.
124 Men om man pratar om skyldigheten, ser du att det skulle kunna vara så att
125 antingen socialarbetaren eller brukaren i beslut dom fattar i förhållande till att
126 söka bidrag till exempel eller i att möta brukaren, om det påverkas av
127 digitaliseringen. Att nu blir du ansvarig på ett annat sätt som en del i
128 digitaliseringen?

129 U4: Men jag tänker att det blir samma typ av ansvarsfördelning. Jag tycker nog inte
130 att jag ser så stor skillnad mellan att mata in det på en digital plattform eller att
131 berätta det muntligt till en person, antingen fysiskt eller via telefon. För det är väl
132 så jag har förstått att det ser ut idag. Och det är väl också bara vid en första
133 ansökning, om ingenting har förändrats. För säg att du har gått på ekonomiskt
134 bistånd i ett halvår, då skickar du ju bara inte samma, alltså uppgifterna stämmer
135 ju hela tiden. Så det blir ju bara att underhålla dom, så det är väl bara vid en
136 första ansökan som det blir aktuellt tänker jag. Alltså jag tänker att det blir på
137 samma nivå för brukaren. Utifrån förmåga då, vad man har för kunskap om
138 digitalt. För att där är det ju ett glapp, som skulle kunna bli hos vissa individer,
139 att där blir det faktiskt svårt och då kanske det kunna bli ännu svårare för dom att
140 söka ekonomiskt bistånd. Men det är ju, rent tidsaspektnässigt, ah så blir det ju
141 krasst för jag tänker att det är äldre personer. Så kommer ju det problemet

- 232 försvinna med tiden också. Det är ju ett problem som är aktuellt idag men det
233 kanske inte existerar om 30 år. Men sen finns det ju personer på
234 funktionsnedsättningsspektrat också, som kanske också blir svårare eller lättare
235 att nå. Att det finns både och, men ja jag tänker ändå att ansvarsfördelningen är
236 samma.
- 237 I2: Okej.
- 238 Vad anser du generellt om digitaliseringen i samhället, om vi går bortom
239 ekonomiskt bistånd?
- 240 U4: Jag tycker nog att den är bra. Jag känner ofta så här utifrån mig själv att, ah vad
241 händer nu? Hänger jag med? Vänta jag är XX år, borde jag inte känna så här när
242 jag är 46? Att jag känner mig, börjar känna mig för gammal för att hänga med.
243 Men jag tycker nog att det är positivt, det är väldigt smidigt idag så här hur man,
244 amen jäklar jag betalade två räkningar via Kivra härom dagen och det ända jag
245 gjorde var att trycka en sexsiffrig kod på telefonen och klicka två gånger på
246 datorn så var det betalt och klart liksom. Det är ju smidigt och det går snabbt
247 liksom. Och exempelvis med Bank-ID som är en stor del utav digitaliseringen i
248 Sverige så kan ju det underlätta jättemycket också. Jag var på en föreläsning igår
249 med, det var tre olika talare men bland annat Nina Rung, hon pratar mycket om
250 normer och sexuellt våld, för hon kommer från en bakgrund, vad var det nu hon
251 var. Hon är genusvetare och kriminolog, hon är en samhällsdebattör. Hon pratade
252 bland annat om så här, Storbritannien har ju infört åldersgräns på porr nu så att
253 man ska kunna, måste bekräfta på riktigt att man är över 18 för att kunna kolla på
254 porr. Men dom har inget system för det i Storbritannien, men skulle det
255 exempelvis införas samma liksom förbud i Sverige så har vi ju systemet, för vi
256 har redan Bank-ID på plats. Det är ju någonting som skulle kunna ge, om man
257 skulle typ göra den grejen så tror jag det skulle ge stor påverkan på eventuellt
258 sexuellt våld, som utförs i samhället. Så man kan ju göra jättemycket, men det
259 hade jag inte ens tänkt på innan jag hörde det igår. Så det finns ju otroligt många
260 grejer som det skulle kunna göra det lättare för oss som samhälle via en digital
261 plattform.
- 262 I: Mmm
- 263 U4: Men sen så blir man ju ändå, eller jag blir så här konspirationsteoretisk och så
264 här. Det är också obehagligt hur allting, jag menar skulle jag använda mitt Bank-
265 ID nu så loggas det ju också till min plats. Tänker man på det sättet, den aspekten
266 så känner jag mig lite förföljd. Sen tänker jag aldrig på det så speciellt mycket
267 och utförligt, då tror jag att jag skulle bli galen. Men jag kan förstå dom
268 människorna som inte vill ha det och där blir ju också problemet, att så här min
269 mormor hade ju stora problem, hon ville ju fortfarande betala sina räkningar via
270 posten och det var jättekrångligt. Och det är ju logiskt att sånt succesivt
271 försvinner också för om 10 år kommer det ju inte finnas någon som vill ha det så
272 via posten längre eller hur. Men vi måste ändå underlätta det för folk som inte
273 kan hantera digitaliseringen och det tror jag vi missar ibland.

274 I: Okej, det var dom frågorna vi hade. Innan vi avslutar, har du när vi pratat om
275 digitaliseringen av ekonomiskt bistånd några tankar som dykt upp under tiden
276 som vi pratat och som vi inte tagit upp?

277 U4: Nej, nej det tror jag inte.

278 I: Okej, då får vi tacka så mycket för att du ville vara med.

279 U4: Tack

280 I2: Vi ska säga det också förresten, vill du ta del av transkriberingen i efterhand och
281 godkänna den?

282 U4: Nä, tack ändå.

Bilaga 7 – Transkribering av intervju 5

I – Intervjuare

Plats: Telefon

I2 – Intervjuare 2

Tid: 23:36 (Inklusive delgivande av information)

U5 – Uppgiftslämnare 5

- 1 I: Så utifrån det vi har berättat om digitaliseringen av ekonomiskt bistånd, har du
2 några spontana tankar om det?
- 3 U5: Alltså ja, jag förstår ju typ att det kan liksom vara bra och det kan vara effektivt
4 och så. Men det försvinner ju lite av det sociala arbetet, alltså när man inte ens
5 möter en människa förutom första gången då. Men sen liksom att det bara är ren
6 data. Och sen tänker jag väl också lite typ, att det kan vara en generationsfråga
7 alltså lite. För oss är det ju en självklarhet liksom att, men mycket med datorer,
8 mycket med mobilt Bank-ID, allt det här. Men det är ju inte en självklarhet att
9 det är för alla, och särskilt inte då dom som kanske har behov av ekonomiskt
10 bistånd, som ofta liksom kan vara lite utsatta till att börja med.
11 Sen tycker jag kanske inte det är sådär jättebra att, alltså att man då tar bort den
12 här mänskliga kontakten och, ja men det mänskliga i det och istället bara
13 hänvisar dom till liksom internet och så. Och alla kanske inte har det heller, alltså
14 tillgång till det på samma sätt. Så det blir ju lite problematiskt tänker jag.
- 15 I: Okej, du nämnde mötet i det sociala arbetet..
- 16 U5: Alltså jag tänker väl att man vill ju träffa en människa, man vill ju möta en
17 människa. Man möter ju en annan människa och kan då få hjälp av den, jag
18 tänker att det är lite det som det sociala arbetet ändå handlar om. Det är ju inte
19 bara att man ska vara en kassaapparat, det är ju ändå liksom personliga kontakter
20 och jag menar dom som kanske går på ekonomiskt bistånd kanske inte har så
21 mycket annat att göra om dagarna. Då att man tar bort det här att man ändå på ett
22 möte ska träffa en människa, alltså jag vet inte, det känns ju som att man, nä att
23 det blir sådan distans liksom när man bara träffar människan första gången. Och
24 sen skulle jag väl också, om man själv skulle jobba på ekonomiskt bistånd då
25 skulle man väl hellre vilja träffa sin klient istället för att bara träffa dom en gång
26 och sen förlita sig på en dator tänker jag.
- 27 I: Mmm, du tänker även för socialarbetaren då, att det kan vara negativt att det här
28 mötet försvinner?
- 29 U5: Ja men lite för att alltså, jag tänker att man får inte alls lika mycket information.
30 Alltså kring vad som har hänt, om det är något särskilt som har hänt och hur det
31 går. Man kan inte motivera tänker jag, alltså många sådana små delar som

- 32 försvinner på något sätt. Sen så, jag har ju inte själv jobbat med ekonomiskt
33 bistånd, men det är vad jag tänker kring det. Men att det ändå är en viktig del.
- 34 I: Okej, du tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka
35 socialarbetaren på något annat sätt?
- 36 U5: Ja, alltså både positivt och negativt. För att det kan ändå vara skönt, för det känns
37 ju på något sätt som att arbetsbördan minskar. Men det är ju det som är kruxet
38 också för det är ju på klientens bekostnad. Och då är det ju liksom, det är klart att
39 det påverkar socialarbetaren med, att man inte träffas lika ofta och man, ja man
40 lär ju inte känna dom på samma, man kan ju inte ge dom det stödet som dom
41 kanske behöver. Sen skulle jag tycka det var lite märkligt då att ha en klient som
42 man träffar en gång och sen att det bara går på auto, för så förstod jag att det var.
43 Att man träffades en första gång och sen fixades resten av datorn liksom. Så det
44 blir ju lite, jag förstår inte riktigt, det är ju inte socialt arbete, man träffas ju inte
45 ens. Då är det ju bara att man blir en kassaapparat, tänker jag.
- 46 I: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka brukaren?
- 47 U5: Ja, men det är ju så svårt, jag menar alla är ju olika. Vissa kanske tycker det är
48 jätteskönt att slippa gå på det här mötet och träffa socialsekreteraren och bara kan
49 göra det hemifrån. Medans som sagt dom som typ ändå, alltså det blir ju som att
50 dom inte ens träffar någon människa, det blir ju som att alltså att ingen riktigt
51 bryr sig om dom, utan att det bara är datorn som matar och så.
- 52 I: Du nämnde att det blir som att ingen bryr sig om brukaren..
- 53 U5: Alltså dom som har ekonomiskt bistånd, det är ju ingen som vill ha ekonomiskt
54 bistånd så dom är ju från början väldigt utsatta. Och sen då att känna att ingen
55 ens har tid att prata med dom, utan att det är en dator som ska fixa. Och också att
56 det liksom blir upp till ett datorsystem att bestämma över deras liv och hur
57 mycket dom ska få i ersättning. Jag tänka mig, alltså det finns ju olika människor,
58 men att det ändå skulle kännas som att man inte riktigt var människa typ och inte
59 värd så mycket.
- 60 I: Okej, jag förstår. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka
61 organisationen?
- 62 U5: Ja alltså jag tänker väl att, det är ju, alltså det blir mer effektivt blir det ju. Det
63 blir ju effektivisering, det blir ju inte lika mycket överflöd av personal och så.
64 Men samtidigt så finns det ju en fara i att det ska bli liksom, att det ska bli
65 jätteeffektivt och man ska producera så jäkla mycket, för det får ju inte heller gå
66 ut, att det går ut över klienten, att dom inte får tillräckligt mycket tid liksom. Så
67 det är klart att det kan påverka, jag tänker både positivt och negativt. För ofta är
68 det ju väldigt högt tryck på socialcenter för att det är en form av avlastning, men
69 sen får man ju se på vems bekostnad det blir liksom.

- 70 I: Mmm, tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka relationen
71 mellan socialarbetaren och brukaren?
- 72 U5: Ja det tror jag, för man får ju inget förtroende, eller motivera någon eller lära
73 känna någon som man träffat en gång. Det blir ju inte alls samma relation liksom,
74 man vet ju inte hur dom funkar eller hur man ska kunna motivera dom som också
75 blir, för att om man tar bort det så blir det ju att man blir en kassaapparat. Och
76 det är ju negativt för alla parter.
- 77 I: Anser du att ansvarsskyldigheten kan påverkas av digitaliseringen av ekonomiskt
78 bistånd?
- 79 U5: Vilken skyldighet då?
- 80 I2: Med ansvarsskyldighet menar vi till exempel i vilken utsträckning som
81 socialarbetaren eller brukaren kan ställas till svars på olika sätt för beslut som
82 dom fattat.
- 83 U5: Ah okej, då förstår jag er. Vad var frågan nu så att jag får det i rätt sammanhang?
- 84 I: Anser du att ansvarsskyldigheten kan påverkas av digitaliseringen av ekonomiskt
85 bistånd?
- 86 U5: Ja, alltså jag skulle ju inte vara bekväm med att stå bakom beslut som en dator
87 tagit, för jag tänker det finns ju ändå mycket som kan gå fel. Särskilt då med den
88 här generationsfrågan som vi pratade om innan och du vet språket. Det finns
89 mycket som kan göra det svårt och som kan bli fel och då känns det jättejobbigt
90 om det ska stå mitt namn på det när jag då inte har träffat klienten och inte riktigt
91 vet vad det handlar om. Det tycker jag skulle vara, ja lustigt.
- 92 I: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens
93 förtroende för socialtjänsten?
- 94 U5: Ja, fast det är så himla mycket. Det känns som att allmänhetens förtroende också
95 går upp och ner på grund av andra saker, som media och sånt. Så jag tror ju
96 absolut att det kan påverkas men det känns som att det lite beror på hur det
97 vinklas och hur, alltså vad det är som går ut till allmänheten, vilken information
98 det är. Om det bara är att man ska effektivisera och så, så tänker jag att det ger ett
99 ganska negativt intryck eftersom socialtjänsten ändå ska vara dom som bryr sig
100 om alla medborgare, det är det yttersta nätet. Och om vi då också bara ska, alltså
101 att det bara är datorer och att göra det hemifrån så känns det ju som att man inte
102 riktigt tar sitt ansvar liksom.

- 103 I2: Så om jag förstått dig rätt så tror du alltså att beroende på hur media då till
104 exempel hade pratat om digitaliseringen, så hade det kunnat påverka förtroendet
105 för socialtjänsten?
- 106 U5: Ja, ja verkligen så. För det är så det brukar gå, och då att man kan ju vinkla det
107 väldigt hemskt tänker jag. Klart det kan ju vara positivt, särskilt för arbetsbördan
108 om man tänker på socialsekreterarna. Men det jag tänker är väl typ mest bara så
109 här på vems bekostnad liksom, för jag är ändå för, så här att på något sätt göra
110 det enklare. För det är ju alltid en så stor avvägning inom socialtjänsten kan jag
111 tycka, att man antecknar och man ska skriva ner jättemycket, och att man då
112 liksom kan glömma bort kontakten och att vara här och nu i mötet. Så det går ju
113 absolut att hitta lösningar men att ta bort mötet helt är ju inte mitt sätt att
114 förbättra situationen.
- 115 I: Mmm, okej. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka
116 allmänhetens förtroende för socialarbetaren som profession?
- 117 U5: Ja, alltså jag tänker väl bara liksom att det blir lite, om en dator kan göra ens
118 arbete, att det är klart att det kanske inte skickar ut så bra signaler kring att man
119 faktiskt utbildat sig inom det här och man kämpat för att bli socionom liksom. Då
120 känner man kanske sig lite utbytbar och så. Så det tror jag definitivt påverkar
121 negativt.
- 122 I: Nu har vi pratat om digitaliseringen av ekonomiskt bistånd, men vad tycker du
123 generellt om digitaliseringen i samhället?
- 124 U5: Alltså jag är ju inte superteknisk, men jag älskar ju allt det här med liksom mobilt
125 Bank-ID och att man, alltså att man får så mycket kvitto och att man kan få det
126 till mobilen är ju bra ur en miljöaspekt också. Så jag ställer mig ändå ganska
127 positiv till det, så fort det liksom inte, alltså så fort det handlar om, nå men det är
128 viktiga saker med. Men alltså typ just det här när man ändå vill, som att jag
129 skulle liksom inte känna mig bekväm med att Skypa med en doktor liksom.
130 Alltså vissa yrken och professioner måste man ändå så här möta människan.
- 131 I2: Okej, då tänkte vi avrunda. Men innan vi gör det, vill du ta del av transkriptionen
132 i efterhand och godkänna den?
- 133 U5: Nä för min del är det bra.
134 Hoppas ni fick några svar som ni kan förstå er på!
- 135 I2: Ja absolut, en sak till bara.
- 136 U5: Ah absolut.
- 137 I2: Nu när vi har pratat, är det någonting som du känner att vi missat eller som du
138 kommit på under tiden som vi har pratat?

139 U5: Nä, alltså jag tycker ju att det är lite problematiskt och det verkar ändå som att ni
140 har tänkt på det.

141 I2: Okej, då tackar vi så hemskt mycket.

142 U5: Ja tack själva.

Bilaga 8 – Dataanalys steg 1

Kategorisering Intervju 1

Fråga 1: Spontana tankar om det [digitaliseringen av ekonomiskt bistånd]?

1. Hade ingen aning om att ett program automatiskt tog fram beslut (rad 3–4).
2. Vetskap om att man ansökte via e-blankett sedan tidigare (rad 6–7).

Fråga 2: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka socialarbetaren?

1. Tanke om att mötet kanske förbises, att det bara blir ett första möte (rad 17–18).
2. Tanke om att det blir utan ansikte och bara på papper (rad 19–20).
3. Spekulering om att man kanske senare bokar in ett möte för att fånga upp den mänskliga kontakten (rad 22–23).
4. Man tappar kontakten (rad 24).
5. Tanke om att man fortfarande behöver ringa eller ta kontakt på något sätt, för att behålla kontakten med klienten (rad 24–27).

Fråga 3: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka socialarbetaren som profession?

1. Tanke om att digitaliseringen kan spara tid på vissa arbetsuppgifter (rad 68–74).
2. Uppfattning om att det inte direkt påverkar professionen utan snarare arbetsuppgifterna (rad 73–74).
3. Spekulering om att man kan lägga den sparade tid på t.ex. genomförandeplaner eller uppföljning (rad 74–76).
4. Automatiseringen frigör tid (rad 83).
5. Anser att det kan finnas ett möjligt motstånd i att tjänster försvinner (rad 99–100).
6. Uppfattning om att det aldrig går att ersätta det mänskliga mötet (rad 100–101).
7. Tanke om att det mänskliga mötet kan komma att se ut på ett annat sätt men att brukaren ändå har ett behov av att mötas (rad 101–103).
8. Tid för tillgänglighet och kontakt ses som viktig, oavsett om det är via telefon eller mejl, om klienten känner sig bekväm med det (rad 105–107).
9. Tanke om att det kanske inte är många brukare som har datorvana eller vissa inte har en dator (rad 109–111).
10. Datorvana ses som ett problem, speciellt för den äldre generationen (rad 114–116).
11. Tror att det upplevs som en säkerhet för klienter att kunna kontakta socialarbetare för att få saker förklarade, till exempel hur man skriver något (rad 116–118).
12. Ser mötet som bekräftande och omhändertagande, att man möter klienten (rad 121–123).
13. Tanke om att digitaliseringen kan frigöra tid som kan läggas på möten (123–125).

Uppgiftslämnaren kommer själv in på organisationen

1. Den ekonomiska aspekten av digitaliseringen anses väga tungt för organisationen (rad 126–129).
2. Frigörs tid och tjänster så skulle det kunna läggas på IT-system, vilket möjligtvis anses vara en viktig fråga för organisationen (rad 129–130).

Fråga 4: Konsekvenserna av digitalisering

1. Personlig åsikt om att digitaliseringen kan leda till något positivt t.ex. hyresavi och deklARATION (rad 134–136).
2. Uppfattning om man kanske inte vet någonting om de negativa effekterna (rad 141–142).
3. Uppfattning om att personer som har svårt att träffas fysiskt underlättas av telefon- eller mejlkontakt (150–152).
4. Information samlad på en plats för klienten är positivt t.ex. att kunna följa och se ärenden (rad 152–155).
5. Tanke om att mycket av digitaliseringens konsekvenser är spekulationer (rad 158–160).
6. Tanke om att digitaliseringen innebär en förändring och att folk kanske inte är så bekväma med förändringar generellt (rad 160–161).
7. Digitaliseringen anses vara en förändring som vilken annan förändring som helst (rad 161–162).

Fråga 5: Vad tycker du om digitaliseringen av det sociala arbetet generellt, bortom ekonomiskt bistånd?

1. Digitaliseringen kan ses som något positivt eller negativt utifrån vems perspektiv den ses utifrån (rad 169).
2. Positiv inställning till digitaliseringen (rad 169–170)
3. Åsikt om att mycket redan har digitaliserats (rad 171).
4. Åsikt om att man aldrig kan bortse från mötet (rad 173).
5. Första mötet möjliggör för socialsekreteraren att få en uppfattning om vem personen är och i vilket skick (rad 174–176).
6. Man måste se personen, oavsett om det är t.ex. Försäkringskassan eller Arbetsförmedlingen (177–179).
7. Ställer sig frågande till vad man kan digitalisera förutom pappersskyfflandet, kopplat till risk (rad 180–182).
8. Uppfattning om att det skulle vara svårt att digitalisera allt socialt arbete på grund av den sociala kärnan i socialt arbete (rad 185–187).
9. Uppfattning om att andra myndigheters digitalisering genom t.ex. Mina sidor inte har tagit bort det sociala mötet (rad 187–190).
10. Mötet anses centralt då endast informationen i ansökan anses vara otillräcklig (rad 195–201).
11. Vill gärna ha ett ansikte och träffa brukaren (rad 197–198, 200).

Fråga 6: Hur ser du på att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd bara tar beslut utifrån att titta på siffror?

1. Anser inte att det spelar någon roll om uppgiftslämnaren eller systemet genomför en beräkning, tänker att både gör ungefär samma sak (rad 204–205).
2. Anser inte att systemet bör hantera speciella eller avvikande ansökningar (rad 205–207).
3. Anser att det vid speciella eller avvikande ansökningar måste tas hänsyn till hur brukaren har haft det tidigare (rad 207–210).
4. Då ekonomiskt bistånd anses handla om livskvalité för brukaren så anses det fel att systemet ska fatta sådana beslut (rad 210–215).

Fråga 7: Tror du att socialarbetaren gör ett bättre arbete genom att kunna ha ett personligt möte?

1. Anser att systemet slår en människa om det handlar om beräkning utan att behöva ta hänsyn till individuella aspekter (rad 218–222).

Fråga 8: Uppföljningsfråga om huruvida socialarbetaren gör individuella bedömningar bättre.

1. Anser att systemet inte kan ta mänskliga aspekter i beaktning (rad 224–227).

Fråga 9: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens förtroende för socialtjänsten?

1. Vet inte om digitaliseringen kan hjälpa allmänhetens förtroende för socialtjänsten (rad 231–232).
2. Anser att tillgängligheten är jätteviktig för socialtjänsten (rad 232–233).
3. Den allmänna kritiken mot tillgängligheten anses inte kunna avhjälpas genom digitaliseringen (rad 234–236).
4. Anser att det blir lättare att se sitt eget ärende som brukare men att behovet av kontakt finns fortfarande kvar (rad 237–238).

Fråga 10: Uppföljningsfråga om tillgänglighet

1. Påverkan på tillgänglighet beroende på språk och funktionsnedsättning (rad 240–242).
2. Tillgänglighet via möte eller telefon (rad 242–245).
3. Tanke om att digitaliseringen möjligtvis kan frigöra tid som kan användas till att öka tillgängligheten (rad 245–248).
4. Gillar generellt tanken på digitalisering (rad 248–249).
5. Anser att man måste göra något med tiden som digitaliseringen frigör (rad 249–250).

Kategorisering Intervju 2

Fråga 1: Spontana tankar om det [digitaliseringen av ekonomiskt bistånd]?

1. Trelleborgsmodellen (rad 5).
2. Arbetsmarknadsorientering istället för social tanke (rad 8) (ses också som problematiskt, rad 13–14).
3. Effektiviseringsåtgärd (rad 9).
4. Digitaliseringen som verktyg (rad 10).
5. Digitaliseringen som någonting som bara “sker” och som man måste förhålla sig till (rad 11–13).
6. Kontaktyta/Mötet (rad 16).
7. Tanke om risk för icke-uppmärksammas social problematik (Som konsekvens av mötet) (rad 19).
8. Tanke om minskat brukarperspektiv (Som konsekvens av mötet) (rad 22).
9. Tanke om minskad individuell bedömning (Som konsekvens av mötet) (rad 22).

Fråga 2: Uppföljningsfråga om den individuella bedömningen

1. En förhoppning om att den individuella bedömningen kan kompenseras genom det första mötet, men osäker om den gör det (rad 25–27).

Fråga 3: Påverkan på brukaren?

1. Eventuellt problem för brukaren att hantera digitaliseringen (rad 30–35).
2. Mellanmänniskt möte (rad 35).
3. Socionomens kompetens nyttjas inte i samma utsträckning, vägledning och stöd (rad 37+38).
4. Ställföreträdande hopp går inte att förmedla via webbformulär (Konsekvens av mötet, rad 41).
5. Arbetsmarknadsorientering (rad 44–49).

Fråga 4: Påverkan på socialarbetaren?

1. Inträdandet av andra personalgrupper, t.ex. IT eller ekonomer som sköter systemet (rad 52–54).
2. Förändrad arbetsroll för socionomen (rad 55).
3. Tanke om att många socionomer tycker att den nya arbetsrollen gör att de förlorar möjligheten att utföra det arbetet som dom skulle vilja göra (rad 56–58).

Fråga 5: Uppföljningsfråga om arbetssätt

1. Distanserad från brukarna (rad 62).
2. Trots det sociala arbetets förutsättningar idag så tror U2 att många som går in i socionomyrket är medvetna om det, men att man ändå kan arbeta mellanmänniskt (rad 63–66).
3. Digitaliseringen som ett steg bort från ansikte-mot-ansikte (rad 66–67).

Fråga 6: Uppföljningsfråga om den sociala kontakten

1. Socionomen i roll som abstrakt servicemänniska (rad 69–73).
2. En tro om att det kan vara svårt att hantera en mer abstrakt roll när det funnits en förhoppning om att arbeta mellanmänniskt (rad 74–75).
3. Digitaliseringen fyller en funktion, ses inte som farlig i sig (rad 77–78).

4. Skifte från socialt arbete till marknadsorienterat arbete ses som farligt (rad 78–79).

Fråga 7: Uppföljningsfråga om digitaliseringens konsekvenser

1. Konsekvenserna av digitaliseringen beror på hur den används (rad 82–84).
2. Digitaliseringen går inte att undvika och är inte något negativt (rad 83–84).
3. Positivt värderad möjlig konsekvens av digitaliseringen, tid, klientbaserat, nära människor (rad 84–86).
4. Negativt värderad möjlig konsekvens av digitaliseringen, dra ner på tjänster och resurser (rad 86–94).

Fråga 8: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka organisationen?

1. Fokus på effektivisering (rad 99).
2. Effektivisering som egenvärde (rad 100).
3. Höga krav på att klara budgetmål som möjligtvis drivande (rad 100).
4. Digitaliseringens användande som ett verktyg för att spara in resurser (101–102).
5. Icke utnyttjad möjlighet att frigöra resurser (rad 101–102).

Fråga 9: Generellt om digitaliseringen i samhället

1. Digitaliseringen som något oundvikligt (rad 108, 112–113).
2. Neutral inställning till digitaliseringen (rad 108–109).
3. Rädsla för en för snabb utveckling (rad 109–112).
4. Oro för att äldre människors utanförskap (rad 109–112).
5. Äldres kategorisering som oförmögna (rad 109–112).
6. Ingen annan väg att gå i förhållande till digitaliseringen (rad 112–113).
7. Oro över bortrationaliserade och borteffektiverade yrkesgrupper (rad 116–120).
8. Oro över vad de bortrationaliserade ska sysselsätta sig med (rad 118–119).

Fråga 10: Allmänhetens förtroende för socialtjänsten

1. Tror att delar av socialtjänsten kämpar med allmänhetens förtroende (123–124).
2. Tror att engagerade socialarbetare kan kompensera negativt förtroende i möte med brukaren (rad 124–126).
3. Digitalisering minskar kontaktytorna, påverkar möjligheten till att kompensera för förtroendet (rad 126–127).

Fråga 11: Uppföljningsfråga om på vilket sätt socialtjänsten kämpar med förtroendet

1. Inget konkret görs från socialtjänstens håll (rad 132–133).
2. Många har inte stark tilltro till socialtjänsten (rad 133–124).

Fråga 12: Allmänhetens förtroende för socialarbetaren som profession

1. Tror att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan ses som att man gömmer sig bakom organisationen, mer än innan (139–141).
2. Digitaliseringen gör brukaren och socialarbetaren mer abstrakta för varandra (rad 141).
3. Socialarbetaren blir som en abstrakt call-serviceperson (rad 142).

Fråga 13: Digitaliseringen av ekonomiskt bistånds påverkan på ansvarsskyldigheten

1. Mindre möjlighet till dialog kan minska socialarbetarens förståelse för brukaren (rad 145–146).

2. Minskad förståelse för brukaren kan leda till eventuellt utpekande av oförmågor eller brister hos brukaren (rad 145–150).

Fråga 14: Hur socialarbetarens ansvarsskyldighet kan påverkas

1. Socialarbetaren och brukaren blir mer abstrakta för varandra (rad 154–155).
2. Minskad ansvarskänsla (rad 156–160).

Fråga 15: Avslutande tankar

1. Digitaliseringen som oundviklig (rad 166–167).
2. Digitaliseringen inte farlig i sig, utan vad den leder till för förhållningssätt (rad 167–168, 172).
3. Digitaliseringen som ett verktyg för NPM (rad 168–170).
4. Digitaliseringen som vägs ände av lean och NPM (rad 170–171).
5. Bakomliggande ideologi styr systemet (rad 172–173).
6. Tankar som lean och NPM ligger till grund för hur digitaliseringen används (rad 168–171).

Fråga 16: Fråga om att använda digitaliseringen på ett annat sätt

1. Frigöra resurser och använda dem bättre (rad 176).
2. Inte bara effektivisera (rad 177).
3. Tanke om att digitaliseringen kanske används för att frigöra resurser i framtiden (rad 178).

Kategorisering Intervju 3

Fråga 1: Spontana tankar om det [digitaliseringen av ekonomiskt bistånd]?

Fråga 2: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka socialarbetaren på något sätt?

1. Uppfattning om att det finns en rädsla i vissa kommuner att förlora arbeten när man digitaliserar (rad 9–10).
2. Uppfattning om att det blir mindre för handläggaren att göra (rad 10–11).
3. Uppfattning om att digitaliseringen kan frigöra tid som socialsekreteraren kan använda till fler möten och att jobba med förändringsarbete (rad 11–13).

Fråga 3: Uppföljningsfråga om personlig uppfattning

1. Småskepsis/rädsla gentemot digitaliseringen då personen hört olika saker (rad 18–19, 22–23).
2. Digitaliseringen marknadsförs som positiv vid rekrytering (rad 19–22).
3. Andras oro leder till egen oro (rad 21–23).

Fråga 4: Uppföljningsfråga om hur digitaliseringen marknadsförs

1. Digitaliseringens förändringsarbete nämns i arbetsannonser (rad 26–27).
2. Tar själv upp digitaliseringen på intervjuer för att veta hur arbetsgivaren ser på den (rad 27–28).
3. Digitaliseringen marknadsförs som positiv vid rekrytering (rad 28–29).

Fråga 5: Digitaliseringen av ekonomiskt bistånds påverkan på brukaren.

1. Brukarens datorkunskap som ett möjligt hinder för användning av den digitala tjänsten (rad 32–33).
2. Brukarens tillgång till dator som ett möjligt hinder för användning av den digitala tjänsten (rad 32–35).
3. Spekulation i att socialarbetare förlorar sina jobb (rad 38).
4. Spekulation i att en dator gör allting (rad 39).
5. Brukaren får inte någon kontakt med en riktig människa (rad 39–40).
6. Brukaren kan gå miste om den empatiska biten och någon som förstår vad hen går igenom (rad 40–41).

Fråga 6: Uppföljningsfråga om empati, på vilket sätt det är viktigt.

1. Skam och utsatt situation att ansöka om ekonomiskt bistånd (rad 45–46).
2. Digitaliseringen försvårar socialarbetarens möjlighet att normalisera att söka om hjälp (rad 46–48).

Fråga 7: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka organisationen?

1. Det stora syftet med digitalisering är att spara pengar (rad 53–54).
2. Anställda kan känna oro inför digitaliseringen (rad 57–58).
3. Spekulation om att oro bland de anställda kan märkas i hela organisationen (rad 58–59).

Fråga 8: Fråga om vad anställdas oro kan bero på?

1. Att förlora sina jobb (rad 62).

2. Ovisshet om att inte veta vad ens arbetsuppgifter blir efter digitaliseringen (rad 62–63).

Fråga 9: Fråga om vad som händer med arbetsuppgifterna

1. Datorn inte kan göra några avslag (rad 66).
2. Handläggarens uppgift kan bli att endast skriva avslag (67–68).

Fråga 10: Generellt om digitaliseringen av socialt arbete

1. Människokontakten ses som viktig (rad 80).
2. Positivt om administrativa uppgifter kan digitaliseras (rad 81–82).
3. Att digitalisera administrativa uppgifter kan frigöra tid som kan läggas på klienten (rad 82).
4. Frigjord tid åt klienten uppfattas som viktigt (rad 85–87).

Fråga 11: Anser du att ansvarsskyldigheten kan påverkas av digitaliseringen av ekonomiskt bistånd?

1. Större ansvar på klienten att göra rätt från början (rad 95–98).
2. Brukarens ansvarsskyldighet den som i störst utsträckning påverkas (rad 101).

Fråga 12: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens förtroende för socialtjänsten?

1. Socialtjänsten gör redan för lite, en dator kommer inte att hjälpa (rad 106–107).

Fråga 13: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens förtroende för socialarbetaren som profession?

1. Socialarbetaren som yrke kan förlora status eftersom det inte krävs någon särskild kompetens om en dator gör jobbet (rad 110–112).
2. Vem som helst kan jobba som socionom om datorn gör jobbet (rad 110–111).

Kategorisering Intervju 4

Fråga 1: Spontana tankar om det [digitaliseringen av ekonomiskt bistånd]?

1. Upplever att det som är kärnan i det sociala arbetet tappas (rad 6–7).
2. Digitaliseringen leder till att man inte kan synliggöra och ta hänsyn till alla individuella faktorer hos en brukare i bedömningen av det ekonomiska biståndet. (rad 7–11).
3. Missad möjlighet att göra något extra (rad 11–12).

Fråga 2: Uppföljningsfråga om vad som utgör det sociala arbetets kärna

1. Se helheten hos en människa (rad 23).
2. Att se hela människan (rad 29–30).
3. Att se både de sociala strukturerna i samhället och samtidigt se individen och hitta linjen där emellan (rad 31–32).

Fråga 3: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka socialarbetaren?

1. Negativ mediabild i och med massuppsägningar (rad 38–41).
2. Mer tid till det personliga mötet ses som positivt (rad 41–42).
3. Kärnan att faktiskt ha en social relation mellan socionom och brukare (rad 42–43).
4. Finns inget negativt med att vissa administrativa arbetsuppgifter digitaliseras (rad 44–48).
5. Frigöra tid (rad 49–52).

Fråga 4: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka brukaren?

1. Socialtjänsten görs mer lättillgänglig för vissa individer beroende på datakunskap (rad 56, 59).
2. Socialtjänsten görs mer svårtillgänglig för andra beroende på datakunskap (rad 58–59, 61).
3. Åldern ses som en faktor i datakunskap (rad 61–64).

Fråga 5: Uppföljningsfråga om för- och nackdelar med digitaliseringen av ekonomiskt bistånd

1. Digitaliseringens möjliggörande av lättillgänglighet skulle kunna leda till mindre stigmatisering i att söka hjälp med ekonomiskt bistånd, det blir något man gör hemifrån (rad 67–70).

Fråga 6: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd skulle kunna påverka organisationen på något sätt?

1. Digitaliseringen av ekonomiskt bistånd ses ur ett New Public Management-perspektiv (rad 75).
2. Organisationen ses som toppolitiskt styrd (rad 78–79).
3. De flesta partierna vill dra ner [på kostnaderna] eftersom socialtjänsten är en av kommunens största utgifter (rad 79–80).
4. Oro och nervositet över att man från ett organisatoriskt perspektiv högre upp kanske bara ser digitaliseringen som ett sätt att dra ner på kostnaderna (rad 80–82).
5. Överlag problematiskt att man i det sociala arbetet missar brukarna och istället fokuserar på att dra ner på kostnaderna (rad 82–84).

Fråga 7: Konfirmationsfråga på om U4 uppfattar det som en risk att man bara ser digitaliseringen som ett sätt att spara pengar.

1. Så länge kostnadsbesparingar ses som ett huvudargument för digitaliseringen så anses det vara problematiskt (rad 88–89, 91–92).
2. Uppfattning genom media att kommunen lindar in digitaliseringen som ett sätt att ge mer tid åt socionomen med brukaren, dock är syftet att spara pengar (rad 89–95).
3. Uppfattning om att socionomerna inte har blivit tillfrågade om digitaliseringen speciellt mycket (rad 95–96).
4. Digitaliseringen uppfattas som om den kommer uppifrån och ner, upplevs negativt (rad 96–98).
5. Tro om att digitaliseringen hade kunnat se annorlunda ut om frågat nerifrån (rad 98–99).
6. Uppfattning om att anställda hade kunnat ha idéer om vad digitaliseringen skulle kunna hjälpa dem med (rad 98–101).

Fråga 8: Uppföljningsfråga om vad man hade kunnat få fram om man hade frågat socionomerna

1. Förslag på att digitaliseringen skulle kunna användas för att minska repetition och förenkla dokumentation, vilket hade sparat tid (rad 104–116).

Fråga 9: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka relationen mellan socialarbetarna och brukarna?

1. Möjliggör för socialarbetaren att distansera sig från ansvaret i beslutsfattandet, vilket läggs över på roboten (rad 120–124).
2. Distanseringen från ansvaret i beslutsfattandet kan eventuellt hjälpa i relationsskapandet genom att istället kunna lyssna och höra in frustration från brukaren samt se andra lösningar (rad 125–127).

Fråga 10: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens förtroende för socialtjänsten?

1. Tror att allmänheten kan se det som positivt och mer rättssäkert att alla får samma behandling (rad 130–132, 134–137).
2. Egen oro för att alla får samma behandling, eftersom man också ska kunna få olika behandling (rad 132–134).

Fråga 11: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka socialarbetare som profession?

1. En tro om att ekonomiskt bistånd är en så pass liten del av professionen att den inte ensam kan påverka (rad 140–145).
2. Uppfattning om att digitalisering på fler områden av det sociala arbetet skulle kunna leda till mer ifrågasättande från allmänheten, till exempel barnavårdsutredningar (rad 150–152).
3. Syn på just barnavårdsutredningar som speciella då den personliga tolkningen behövs, mänsklig förståelse för vad ord i meningar betyder (rad 151–156).

Fråga 12:

1. Samma svar

Fråga 13: Tror du att ansvarsskyldigheten påverkas av digitaliseringen av ekonomiskt bistånd?

1. Socionomen degraderas i sin tjänst eftersom hen inte längre ses som en myndighetsbeslutsfattande person (rad 168–170).
2. Möjlig skillnad i upplevelse mellan redan yrkesverksamma och nya anställda då de senare får dessa villkor i tjänsten redan från start (rad 170–174).
3. Socionomen distanseras från beslutsfattandet, man kan skylla från sig på systemet (rad 176–178).
4. Ses som skadligt för brukaren att socionomen kan distansera sig från beslutsfattandet (rad 178–179).
5. Tror att socionomen kan finna det svårt att hitta sin roll i mötet med brukaren när beslutsfattandet digitaliserats (rad 179–182).
6. Anser att det finns en bild av att brukaren får mer ansvar för sin egen situation (rad 183–184).
7. Tycker att brukarens ansvar blir detsamma oavsett om information lämnas i ett digitalt formulär eller i möte med socialsekreterare (rad 184–187).
8. Låg digital förmåga och kunskap kan göra det svårare att söka ekonomiskt bistånd idag, till exempel äldre (rad 227–231).
9. Problemet med digital kunskap anses kunna försvinna med tiden, kanske 30 år (rad 231–233).
10. Personer inom funktionsnedsättningsspektrat som kanske både blir lättare och svårare att nå (rad 233–236).

Fråga 14: Vad anser du generellt om digitaliseringen i samhället?

1. Positiv inställning till digitaliseringen i samhället (rad 240).
2. Fundering över om hen hänger med i utvecklingen (rad 240–242).
3. Tycker att det blivit smidigare och går snabbt (rad 240–243).
4. Bank-ID ses som en stor del av digitaliseringen i Sverige, och att den kan underlätta (rad 247–248).
5. Bekräftelse av ålder via Bank-ID skulle kunna hjälpa till att upprätthålla åldersgräns för pornografi, vilket skulle kunna ge en stor påverkan på eventuellt sexuellt våld som utförs i samhället (rad 252–258).
6. Anser att det finns många saker i samhället som skulle kunna underlättas av digitalisering (rad 258–261).
7. Uppfattning om integritet i förhållande till digitaliseringen i samhället, till exempel Bank-ID (rad 263–267).
8. Förståelse för människor som inte vill ha digitaliseringen, till exempel som vill betala räkningar via posten (rad 267–270).
9. Tanke om att motstånd successivt försvinner (rad 270–272).
10. Tror att det ibland missas att underlätta även för de människor som inte kan använda digitala verktyg (rad 272–273).

Kategorisering Intervju 5

Fråga 1: Spontana tankar om det [digitaliseringen av ekonomiskt bistånd]?

1. Digitaliseringen kan ses som effektiv (rad 3–4).
2. Lite av det sociala arbetet försvinner i och med att man inte möter människan mer än en gång (rad 4–5).
3. Kan vara en generationsfråga vad gäller vana vid till exempel datorer och Bank-ID (rad 6–9).
4. Datorvana kanske inte en självklarhet för de som är i behov av ekonomiskt bistånd, upplevs ofta vara lite utsatta från början (rad 7–10).
5. Att man tar bort den mänskliga kontakten, det mänskliga i det, ses som negativt (rad 11–12).
6. Ses som negativt att brukare hänvisas till endast internet (rad 12–13).
7. Ses som problematiskt att alla kanske inte har tillgång till internet på samma sätt (rad 13–14).

Fråga 2: Uppföljningsfråga om mötet i det sociala arbetet.

1. Anser att man som brukare antagligen vill möta en människa och då kan få hjälp av den (rad 16–17).
2. Mötet och att kunna hjälpa i det anses vara lite det som det sociala arbetet handlar om, inte att bara vara en kassaapparat, det är ändå personliga kontakter. (rad 17–19).
3. Brukare som har ekonomiskt bistånd har kanske inte alltid så mycket att göra, att då ta bort det fysiska möte de har med socialarbetaren upplevs negativt (rad 20–22)
4. Anser att det blir en distans mellan socialarbetare och brukare när det bara blir ett möte första gången som en ansökan sker (rad 21–23).
5. Uppfattning att om en själv skulle arbeta med ekonomiskt bistånd så skulle en vilja träffa sin klient mer än första gången istället för att förlita sig på en dator (rad 24–26).

Fråga 3: Uppföljningsfråga om huruvida mötets försvinnande även kan vara negativt för socialarbetaren.

1. Socialarbetaren anses inte få lika mycket information om brukarens situation (rad 29–31).
2. Viss information, smågrejer, om brukaren anses försvinna när man inte har möten (rad 31–32).
3. Att mötet försvinner anses vara en viktig del (rad 33).

Fråga 4: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka socialarbetaren?

1. Minskad arbetsbörda (rad 37).
2. Den minskade arbetsbördan sker på klientens bekostnad (rad 37–38).
3. Man kan inte träffas lika ofta (rad 39).
4. Lär inte känna brukaren på samma sätt (rad 40).
5. Kan inte ge brukaren det stöd som behövs (rad 40–41).
6. Anser inte att det är socialt arbete om man inte träffas, och att man bara blir en kassaapparat (rad 44–45).

Fråga 5: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka brukaren?

1. Uppfattning att vissa kan tycka det är skönt att slippa gå på möten och istället sköta allt hemifrån, andra inte (rad 47–49).

2. Uppfattning om att inte träffa någon människa av brukaren kan uppfattas som att det inte är någon som bryr sig om dem (rad 49–51).

Fråga 6: Uppföljningsfråga om att ingen bryr sig om brukaren

1. Brukaren kan känna att ingen har tid att prata med dem, att det istället är en dator som ska fixa (rad 54–55).
2. Anser att det kan finnas en uppfattning hos brukaren att det blir upp till ett datorsystem att bestämma över deras liv och hur mycket de ska få i ersättning (rad 55–57).
3. Anser att det finns olika typer av människor, men att vissa skulle kunna känna det som att de inte riktigt var människor och värda så mycket (rad 57–59).

Fråga 7: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka organisationen?

1. Organisationen blir mer effektiv (rad 62).
2. Inte lika mycket överflöd av personal (rad 63).
3. Ser det som att det finns en fara att det ska bli jätteeffektivt och att man ska producera mycket, riskerar gå ut över klienten i form av mindre tid (rad 64–66).
4. Ofta högt tryck på socialcenter, digitaliseringen kan fungera som en avlastning (rad 67–68).
5. Anses viktigt på vems bekostnad digitaliseringen sker (rad 68–69)

Fråga 8: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka relationen mellan socialarbetaren och brukaren?

1. Anser inte att det går att lära känna någon och etablera ett förtroende eller motivera någon som man bara träffat en gång (rad 72–73).
2. Tror att det inte blir samma relation vid endast ett möte (rad 73).
3. Att man blir en kassaapparat är negativt för alla parter (rad 75–76).

Fråga 9: Anser du att ansvarsskyldigheten kan påverkas av digitaliseringen av ekonomiskt bistånd?

1. Inte bekväm med att stå bakom ett beslut som en dator fattat, mycket som kan gå fel (rad 86–87).
2. Oro över saker som kan gå fel kopplade till generationsfrågan (rad 86–88).
3. Oro över saker som kan gå fel kopplade till språk (rad 88).
4. Jobbigt att stå för beslut utan att träffat brukaren och veta vad det handlar om (rad 88–91).

Fråga 10: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens förtroende för socialtjänsten?

1. Anser att allmänhetens förtroende för socialtjänsten påverkas av media (rad 94–95).
2. Allmänhetens förtroende påverkas beroende på hur digitaliseringen vinklas i media (rad 96–98).
3. Om enbart effektiviseringen lyfts fram så anses det ge ett negativt intryck då det kan upplevas som att socialtjänsten, som ska bry sig om alla medborgare, inte riktigt tar sitt ansvar om bara datorer och ansökningar hemifrån används (rad 98–102).

Fråga 11: Uppföljningsfråga om medias påverkan på förtroendet för socialtjänsten

1. Media anses kunna vinkla digitaliseringen på olika sätt (rad 106–107).
2. Inverkan på arbetsbördan anses kunna vara positivt för socialsekreterarna (rad 107–108).

3. Oro över på vems bekostnad den minskade arbetsbördan sker (rad 107–109).
4. Positiv inställning till att göra det enklare (rad 109–110).
5. Digitaliseringen anses i viss mån kunna avhjälpa dokumentation under mötet, varpå man kan vara mer närvarande (rad 111–112).
6. Att ta bort mötet helt och hållet anses inte förbättra situationen (rad 113–114).

Fråga 12: Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens förtroende för socialarbetaren som profession?

1. Att en dator gör ens arbete leder till att socionomyrket tappar status, ses som negativt (rad 117–119, 120–121).
2. Att en dator gör ens arbete gör att man kan känna sig lite utbytbar, ses som negativt (rad 117, 120, 120–121).

Fråga 13: Vad tycker du om digitaliseringen generellt i samhället?

1. Gillar lösningar som till exempel mobilt Bank-ID och att få kvitton i mobilen (rad 124–125).
2. Digitaliseringen kan innebära en miljöaspekt, till exempel kvittona i mobilen (rad 125–126).
3. Anser sig själv vara ganska positivt inställd till digitaliseringen (rad 126–127).
4. Anser att vissa yrken och professioner med människokontakt lämpar sig mindre bra för att digitaliseras, t.ex. Skypemöte med doktorn (rad 128–130).

Bilaga 9 – Dataanalys steg 2

Kategorisering av intervju 1

Fråga	Kategori	Nyanser	Utsagor
1. Spontana tankar om det [digitaliseringen av ekonomiskt bistånd]?	Inga	Inga	Inga
2. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka socialarbetaren?	Mötet	Färre möten Distansering Kontaktyta	1, 2, 3, 4, 5
3. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka socialarbetaren som profession?	Effektivisering	Frigöra tid Färre tjänster Genomförandeplaner Uppföljning Motstånd i att tjänster försvinner	1, 3, 4, 5, 13
	Ändrad yrkesroll	Administrativa uppgifter	2
	Mötet	Oersätligt Förändrat möte Tillgänglighet Fler möten Bekräftande Omhändertagande	6, 7, 8, 10, 12, 13
	Digitalkunskap hos brukaren	Datorvana Tillgång till dator	9
	Påverkan utifrån samhällsgrupp	Ålder	10
Uppgiftslämnaren kommer själv in på organisationen	Effektivisering	Bespara resurser Frigöra tid Frigöra tjänster Investera i IT-system	1, 2
4. Konsekvenserna av digitalisering	Digitaliseringssyn	Positiv inställning Svårighet med att veta negativa konsekvenser Spekulation Positiva lösningar Motstånd till förändring	1, 2, 5, 6, 7

		Förändring	
	Mötet	Tillgänglighet	3
	Brukaren	Tillgänglighet	3, 4
5. Vad tycker du om digitaliseringen av det sociala arbetet generellt, bortom ekonomiskt bistånd?	Digitaliseringssyn	Perspektiv Positiv inställning Utbredning Risk med konsekvenser	1, 2, 3, 7
	Mötet	Oersättligt Information om brukarens situation Lära känna brukaren	4, 5, 6, 9, 10, 11
	Ändrad yrkesroll	Sociala arbetets kärna	8
6. Hur ser du på att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd bara tar beslut utifrån att titta på siffror?	Ändrad yrkesroll	Systemet som beräknare Beslutsfattande Mänsklig aspekt	1, 2, 3, 4
7. Tror du att socialarbetaren gör ett bättre arbete genom att kunna ha ett personligt möte?	Ändrad yrkesroll	Systemet som beräknare Mänsklig aspekt	1
8. Uppföljningsfråga om huruvida socialarbetaren gör individuella bedömningar bättre.	Ändrad yrkesroll	Mänsklig aspekt	1
9. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens förtroende för socialtjänsten?	Allmänhetens förtroende	Digitaliseringen kan inte hjälpa Tillgänglighet	2, 3
	Brukaren	Tillgänglighet Kontakt	4
10. Uppföljningsfråga om tillgänglighet	Påverkan utifrån samhällsgrupp	Språk Funktionsnedsättning	1
	Mötet	Tillgänglighet	2
	Brukaren	Tillgänglighet	1, 2
	Effektivisering	Frigöra tid Öka tillgängligheten	2, 3, 5
	Digitaliseringssyn	Positiv inställning	4

Kategorisering av intervju 2

Fråga	Kategori	Nyanser	Utsagor
1. Spontana tankar om det [digitaliseringen av ekonomiskt bistånd]?	Arbetsmarknadsorientering	Social tanke	2
	Effektivisering	Inga	3
	Digitaliseringssyn	Oundviklighet	5
	Mötet	Kontaktyta Social problematik Brukarperspektiv Individuell bedömning	6, 7, 8, 9
2. Uppföljningsfråga om den individuella bedömningen	Mötet	Individuell bedömning	1
3. Påverkan på brukaren?	Brukaren	Förvirrande	1
	Mötet	Socionomens kompetens Förmedling av hopp	2, 3, 4
	Arbetsmarknadsorientering	Ändrad yrkesroll	5
4. Påverkan på socialarbetaren?	Ändrad yrkesroll	Andra personalgrupper Telefonsupport Sociala arbetets kärna	1, 2, 3
5. Uppföljningsfråga om arbetssätt	Ändrad yrkesroll	Distans från brukaren	1, 3
6. Uppföljningsfråga om den sociala kontakten	Ändrad yrkesroll	Abstrakt servicemänniska Sociala arbetets kärna	1, 2
	Digitaliseringssyn	Teknikneutralitet	3
	Arbetsmarknadsorientering	Skiftat perspektiv	4
7. Uppföljningsfråga om digitaliseringens konsekvenser	Effektivisering	Klientfokus Frigöra tid Färre tjänster Bespara resurser	3, 4
	Digitaliseringssyn	Oundviklighet Teknikneutralitet	2

8. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka organisationen?	Effektivisering	Egenvärde Bespara resurser Frigöra resurser	1, 2, 4
	Agenda	Budgetmål	3
9. Generellt om digitaliseringen i samhället	Digitaliseringssyn	Oundviklighet Teknikneutralitet	1, 2, 6, 7
	Påverkan utifrån samhällsgrupp	Ålder	3, 4, 5
	Effektivisering	Färre tjänster	8, 9
10. Allmänhetens förtroende för socialtjänsten	Mötet	Kontaktyta Allmänhetens förtroende	2, 3
11. Uppföljningsfråga om på vilket sätt socialtjänsten kämpar med förtroendet	Inga	Inga	Inga
12. Allmänhetens förtroende för socialarbetaren som profession	Allmänhetens förtroende	Gömma sig Distansering	1, 2, 3
13. Digitaliseringen av ekonomiskt bistånds påverkan på ansvarsskyldigheten	Mötet	Förståelse	1, 2
	Ansvarsskyldighet	Brukarens brister	2
14. Hur socialarbetarens ansvarsskyldighet kan påverkas	Mötet	Distansering	1
	Ansvarsskyldighet	Socialarbetarens ansvarskänsla	2
15. Avslutande tankar	Mötet	Oundvikligt	1
	Agenda	Ideologi New Public Management	2, 3, 4, 5, 6
16. Fråga om att använda digitaliseringen på ett annat sätt	Effektivisering	Frigöra resurser	1, 2, 3

Kategorisering av intervju 3

Fråga	Kategori	Nyanser	Utsagor
1. Spontana tankar om det [digitaliseringen av ekonomiskt bistånd]?	Inga	Inga	Inga
2. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka socialarbetaren på något sätt?	Effektivisering	Färre tjänster Frigöra tid	1, 3
	Mötet	Fler möten	3
3. Uppföljningsfråga om personlig uppfattning	Digitaliseringssyn	Skepticism	1
	Rekrytering	Marknadsföring Åsiktsspridning	2, 3
4. Uppföljningsfråga om hur digitaliseringen marknadsförs	Rekrytering	Marknadsföring Informationssökande	1, 2, 3
5. Digitaliseringen av ekonomiskt bistånds påverkan på brukaren	Digitalkunskap hos brukaren	Tillgång till dator	1, 2
	Effektivisering	Färre tjänster	2
	Mötet	Kontaktyta Förståelse	5, 6
6. Uppföljningsfråga om empati, på vilket sätt det är viktigt	Mötet	Normalisering	2
7. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka organisationen?	Effektivisering	Bespara resurser Färre tjänster	7.1, 8.1
	Ändrad yrkesroll	Oro	7.2, 7.3, 8.1, 8.2
8. Fråga om vad anställdas oro kan bero på?	Se fråga 7	Se fråga 7	Se fråga 7
9. Fråga om vad som händer med arbetsuppgifterna	Ändrad yrkesroll	Avslag	1, 2
10. Generellt om digitaliseringen av socialt arbete	Effektivisering	Frigöra tid Klienten	3
	Mötet	Kontaktyta	1
	Ändrad yrkesroll	Administrativa uppgifter	2, 3

11. Anser du att ansvarsskyldigheten kan påverkas av digitaliseringen av ekonomiskt bistånd?	Ansvarsskyldighet	Brukarens ansvar att göra rätt	1, 2
12. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens förtroende för socialtjänsten?	Inga	Inga	Inga
13. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens förtroende för socialarbetaren som profession?	Ändrad yrkesroll	Tappa status Kompetens	1, 2
	Allmänhetens förtroende	Socionom tappar status Socionom ses som utbytbar	1, 2

Kategorisering av intervju 4

Fråga	Kategori	Nyanser	Utsagor
1. Spontana tankar om det [digitaliseringen av ekonomiskt bistånd]?	Ändrad yrkesroll	Sociala arbetets kärna Lika/olika bedömning	1, 2
2. Uppföljningsfråga om vad som utgör det sociala arbetets kärna	Ändrad yrkesroll	Sociala arbetets kärna	1, 2, 3
3. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka socialarbetaren?	Media	Negativ bild med massuppsägningar	1
	Mötet	Fler möten	2
	Ändrad yrkesroll	Sociala arbetes kärna Administrativa uppgifter	3, 4
	Effektivisering	Frigöra tid	5
4. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka brukaren?	Digitalkunskap hos brukaren	Datorkunskap	1, 2
	Brukaren	Tillgänglighet	1, 2
	Påverkan utifrån samhällsgrupp	Ålder	3
5. Uppföljningsfråga om för- och nackdelar med digitaliseringen av ekonomiskt bistånd	Brukaren	Tillgänglighet Mindre stigmatisering	1
6. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd skulle kunna påverka organisationen på något sätt?	Agenda	New Public Management Ideologi	1, 2
	Effektivisering	New Public Management Bespara resurser	1, 3, 4, 5
7. Konfirmationsfråga på om U4 uppfattar det som en risk att man bara ser digitaliseringen som ett sätt att spara pengar	Effektivisering	Bespara resurser	1
	Media	Inlindning	2
	Socialarbetaren	Deltagande i digitaliseringen	3, 4, 5, 6
8. Uppföljningsfråga om vad man hade kunnat få fram om man hade frågat socionomerna	Ändrad yrkesroll	Förslag	1

9. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka relationen mellan socialarbetarna och brukarna?	Ansvarsskyldighet	Distansera sig från beslutsfattandet	1
	Socialarbetaren	Relationskapande	2
	Brukaren	Relationskapande	2
10. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens förtroende för socialtjänsten?	Allmänhetens förtroende	Mer rättssäkert	1
	Ändrad yrkesroll	Lika/olika bedömning	2
11. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka socialarbetare som profession?	Allmänhetens förtroende	Digitaliseringens utbredning	2
	Digitaliseringssyn	Mänsklig förståelse	3
12. Tror du att ansvarsskyldigheten påverkas av digitaliseringen av ekonomiskt bistånd?	Ändrad yrkesroll	Beslutsfattande Degradering Upplevelse grundad i erfarenhet Svårighet i att hitta rollen	1, 2, 3, 4, 5
	Ansvarsskyldighet	Distansera sig från beslutsfattandet Oförändrat brukaransvar	3, 4, 6, 7
	Digitalkunskap hos brukaren	Datorkunskap Tid	8, 9
	Påverkan utifrån samhällsgrupp	Ålder Funktionsnedsättning	8, 9, 10
13. Vad anser du generellt om digitaliseringen i samhället?	Digitaliseringssyn	Positiv inställning Positiva lösningar Integritet Motstånd	1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

Kategorisering av intervju 5

Fråga	Kategori	Nyanser	Utsagor
1. Spontana tankar om det [digitaliseringen av ekonomiskt bistånd]?	Effektivisering	Inga	1
	Ändrad yrkesroll	Sociala arbetes kärna	2
	Mötet	Färre möten Kontaktyta	2, 5
	Påverkan utifrån samhällsgrupp	Ålder	3
	Brukaren	Tillgänglighet	6
	Digitalkunskap hos brukaren	Datorvana Tillgång till internet	4, 7
2. Uppföljningsfråga om mötet i det sociala arbetet	Mötet	Kontaktyta Hjälp Socialt Färre möten	1, 2, 3, 5
	Ändrad yrkesroll	Sociala arbetets kärna Kassaapparat Distans från brukaren	2, 4
3. Uppföljningsfråga om huruvida mötets försvinnande även kan vara negativt för socialarbetaren	Mötet	Information om brukarens situation	1, 2
4. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka socialarbetaren?	Ändrad yrkesroll	Mindre arbetsbörda Sociala arbetets kärna Kassaapparat	1, 6
	Mötet	Färre möten Lära känna brukaren Stöd	2, 3, 4, 5
5. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka brukaren?	Mötet	Färre möten Mindre omtanke	1, 2
6. Uppföljningsfråga om att ingen bryr sig om brukaren	Mötet	Färre möten	1
	Brukaren	Systemet som beslutsfattare Minskat människovärde	2, 3
7. Tror du att digitaliseringen av	Effektivisering	Färre tjänster Avlastning	1, 2, 4
	Digitaliseringssyn	Bekostnad	5

ekonomiskt bistånd kan påverka organisationen?	Brukaren	Mindre tid	3
8. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka relationen mellan socialarbetaren och brukaren?	Mötet	Inget förtroende Ingen motivation Lära känna brukaren	1, 2
	Ändrad yrkesroll	Kassaapparat	3
9. Anser du att ansvarsskyldigheten kan påverkas av digitaliseringen av ekonomiskt bistånd?	Socialarbetaren	Stå bakom beslut systemet fattar	1, 4
	Påverkan utifrån samhällsgrupp	Ålder Språk	2, 3
10. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens förtroende för socialtjänsten?	Allmänhetens förtroende	Vinkling i media Effektivisering Inte ta ansvar	2, 3
11. Uppföljningsfråga om medias påverkan på förtroendet för socialtjänsten	Allmänhetens förtroende	Vinkling i media	1
	Ändrad yrkesroll	Mindre arbetsbörda Avhjälpa dokumentation	2, 5
	Digitaliseringssyn	Bekostnad Positiv inställning	3, 4
	Mötet	Ökad närvaro Oersättligt	5, 6
12. Tror du att digitaliseringen av ekonomiskt bistånd kan påverka allmänhetens förtroende för socialarbetaren som profession?	Allmänhetens förtroende	Socionom tappar status Socionom ses som utbytbar	1, 2
	Ändrad yrkesroll	Tappa status Utbytbar	1, 2
13. Vad tycker du om digitaliseringen generellt i samhället?	Digitaliseringssyn	Positiva lösningar Miljöaspekt Positiv inställning Yrkesberoende	1, 2, 3, 4

Bilaga 10 – Dataanalys steg 3

Kategorier tillsammans med deras nyanser

Kategori	Relaterade teman utifrån tidigare forskning	Nyanser
Arbetsmarknadsorientering	Inverkan på socialarbetaren Organisatorisk effektivisering och rationalisering	Social tanke, ändrad yrkesroll, skiftat perspektiv
Effektivisering	Organisatorisk effektivisering och rationalisering Inverkan på socialarbetaren Inverkan på brukaren	Klientfokus, frigöra tid, bespara resurser, egenvärde, frigöra resurser, klienten, färre tjänster, avlastning, New Public Management, genomförandeplaner, uppföljning, motstånd i att tjänster försvinner, frigöra tjänster, investera i IT-system
Digitaliseringssyn		Oundviklighet, teknikneutralitet, skepticism, positiva lösningar, miljöaspekt, positiv inställning, yrkesberoende, mänsklig förståelse, motstånd till förändring, förändring, perspektiv, bekostnad, svårighet med att veta negativa konsekvenser, spekulation, utbredning, risk med konsekvenser
Mötet	Relationen mellan brukaren och socialarbetaren Inverkan på socialarbetaren Inverkan på brukaren	Individuell bedömning, socionomens kompetens, förmedling av hopp, kontaktyta, allmänhetens förtroende, förståelse, distansering, normalisering, hjälp, socialt, information om brukarens situation, lära känna brukaren, stöd, mindre omtanke, färre möten, inget förtroende, ingen motivation, Ökad närvaro, förändrat möte, oersättligt, tillgänglighet, fler möten, bekräftande, omhändertagande

Ändrad yrkesroll	Inverkan på socialarbetaren	Andra personalgrupper, telefonsupport, sociala arbetets kärna, distans från brukaren, abstrakt servicemänniska, oro, avslag, administrativa uppgifter, status, kompetens, kassaapparat, mindre arbetsbörda, avhjälpa dokumentation, utbytbar, lika/olika bedömning, förslag, beslutsfattande, degradering, upplevelse grundad i erfarenhet, systemet som beräknare, mänsklig aspekt
Agenda	Agenda	Budgetmål, ideologi, New Public Management
Påverkan utifrån samhällsgrupp	Inverkan på brukaren	Ålder, språk, funktionsnedsättning
Allmänhetens förtroende	Allmänhetens förtroende	Gömma sig, distansering, vinkling i media, inte ta ansvar, mer rättssäkert, digitaliseringens utbredning, digitaliseringen kan inte hjälpa, socionom tappar status, socionom ses som utbytbar
Ansvarsskyldighet	Ansvarsskyldighet Inverkan på socialarbetaren Inverkan på brukaren	Brukarens brister, socialarbetarens ansvarskänsla, brukarens ansvar att göra rätt, distansera sig från beslutsfattandet, oförändrat brukaransvar
Rekrytering	Organisatorisk effektivisering och rationalisering Inverkan på socialarbetaren	Marknadsföring, Åsiktsspridning, informationssökande
Digitalkunskap hos brukaren	Digitalkunskap hos brukaren	Tillgång till dator, datorvana, tillgång till internet, datorkunskap
Brukaren	Inverkan på brukaren	Systemet som beslutsfattare, minskat människovärde, tillgänglighet, mindre stigmatisering, relationsskapande, kontakt, mindre tid, förvirrande
Socialarbetaren	Inverkan på socialarbetaren	Stå bakom beslut som systemet fattat, deltagande i digitaliseringen, relationsskapande
Media		Negativ bild med massuppsägningar, inlindning

Kategori med nyanser och tillhörande exempel

Arbetsmarknadsorientering		
Nyans	Uppgiftslämnare	Exempel
Social tanke	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Alltså gått ut med att det handlar om en arbetsmarknadsorientering snarare än en social tanke.”</i> (rad 7–8)
Ändrad yrkesroll	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Det är någonting som jag tänker att handläggare på arbetsförmedlingen bör arbeta med och kanske arbetsterapeuter inom primärvården eller psykiatrin.”</i> (rad 47–48)
Skiftat perspektiv	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Men det farliga är inte själva digitaliseringen utan det är liksom skiftet i perspektiv från ett socialt arbete till ett marknadsorienterat arbete.”</i> (rad 78–79)

Effektivisering		
Nyans	Uppgiftslämnare	Exempel
Klientfokus	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Men jag tror att det hade kunnat användas för att få loss massa tid för socionomer att arbeta mer klientbaserat och nära dom människorna som behöver stöd och omsorg.”</i> (rad 84–86)
Frigöra tid	1, 2, 3, 4	(Uppgiftslämnare 3) <i>“För om en dator tar hand om själva handläggningen så kan socialsekreteraren ha fler möten och jobba med förändringsarbete istället.”</i> (rad 11–13)
Bespara resurser	1, 2, 3, 4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Och att det gör mig orolig och nervös, att från ett organisatoriskt perspektiv högre upp att man kanske bara ser det som ett sätt att bara dra ner kostnaderna. Utan att, vilket jag tycker överlag är problematiskt med det sociala arbetet att vi, vi missar brukarna, istället bara hur ska vi dra ner kostnaderna.”</i> (rad 80–84)
Egenvärde	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“...många socialtjänster tror jag fokuserar väldigt mycket på effektivisering och att det blir ett egenvärde, för att det är väldigt höga krav på att klara budgetmål och liknande.”</i> (rad 98–101)

Frigöra resurser	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Och jag tror att en digitalisering av den anledningen ses som ett verktyg för att spara in resurser snarare än en möjlighet att frigöra resurser.”</i> (rad 101–102)
Klienten	2	(Uppgiftslämnare 3) <i>“Mmm, jag tycker ju att det är viktigt det här med just människokontakten, sen är det klart att om vissa mer administrativa uppgifter kan digitaliseras så är det ju bättre. För då får man ju mer tid åt klienten.”</i> (rad 80–82)
Färre tjänster	1, 2, 3, 5	(Uppgiftslämnare 3) <i>“Ja att förlora sitt jobb, alltså den här ovissheten att inte riktigt vet vad man ska göra. Vad blir ens arbetsuppgifter efter detta?”</i> (rad 62–63)
Avlastning	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Så det är klart att det [digitaliseringen av ekonomiskt bistånd] kan påverka, jag tänker både positivt och negativt. För ofta är det ju väldigt högt tryck på socialcenter för att det är en form av avlastning, men sen får man ju se på vems kostnad det blir liksom.”</i> (rad 66–69)
New Public Management	2, 4	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Det som jag tänker på är att det är oundvikligt men att, och att det inte är digitaliseringen i sig som är en fara utan vad det leder till för förhållningssätt. Liksom då kan man börja prata ideologi, man kan gå till liksom rötterna, att det landar i någon form av new public management grund.”</i> (rad 166–170)
Genomförandeplaner	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Men kanske inte direkt som profession, jag tänker arbetsuppgifter. Man fyller det med något annat, lägger mer krut på genomförandeplaner eller uppföljning.”</i> (rad 73–75)
Uppföljning	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Men kanske inte direkt som profession, jag tänker arbetsuppgifter. Man fyller det med något annat, lägger mer krut på genomförandeplaner eller uppföljning.”</i> (rad 73–75)
Motstånd i att tjänster försvinner	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Ja det är väl kanske det man tänker som socialarbetare att, det kanske, alltså tjänster försvinner kanske.”</i> (rad 96–97)
Frigöra tjänster	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Jag tänker den ekonomiska aspekten väger jättetungt ju, nästan genomgående, ja det spelar nog ingen roll i vilket sammanhang, alltså jag vet inte. Frigör man tid och frigör man tjänster och kan</i>

		<i>lägga det på system, på IT-system och så. Det är ju säkerligen också en viktig fråga.” (rad 127–130)</i>
Investera i IT-system	1	<i>(Uppgiftslämnare 1) “Jag tänker den ekonomiska aspekten väger jättetungt ju, nästan genomgående, ja det spelar nog ingen roll i vilket sammanhang, alltså jag vet inte. Frigör man tid och frigör man tjänster och kan lägga det på system, på IT-system och så. Det är ju säkerligen också en viktig fråga.” (rad 127–130)</i>

Digitaliseringssyn		
Nyans	Uppgiftslämnare	Exempel
Oundviklighet	2	<i>(Uppgiftslämnare 2) “Utan att digitaliseringen liksom är ett verktyg, vilket jag egentligen inte tycker är ett problem utan det är väl snarare någonting som man inte kan, det är fel att säga undvika för det låter som att man är teknikmotståndare, det är någonting som sker, någonting man måste förhålla sig till, tekniska hjälpmedel och digitalisering.” (rad 9–13)</i>
Teknikneutralitet	2	<i>(Uppgiftslämnare 2) “Jag tycker att det är någonting oundvikligt så jag har svårt att ha en positiv eller negativ åsikt om det.” (rad 108–109)</i>
Skepticism	3	<i>(Uppgiftslämnare 3) “Hur jag tror, alltså jag är väl lite småskeptisk just av den anledningen att dom säger olika saker. För jag har ju varit på intervjuer nu när jag söker jobb inför examen och då har ju många tagit upp det här med digitaliseringen, för det är ju som ni säger att det är fler som tänker börja med det liksom.” (rad 18–21)</i>
Positiva lösningar	1, 4, 5	<i>(Uppgiftslämnare 1) “Min personliga åsikt är att jag tänker inte att det behöver vara fel eller att det behöver vara liksom, det kan ju komma något bra ur det också. För att det, jag går ju, man går ju bara utifrån sig själv och man sköter ju allting via datorn, allting är ju digitaliserat oavsett. Liksom från hyresavi till deklaration och jag menar det underlättar så himla mycket ju. Så jag tänker ju att det har positiva, kan ha positiva effekter.” (rad 134–139)</i>

		(Uppgiftslämnare 4) <i>“Det är ju smidigt och det går snabbt liksom. Och exempelvis med Bank-ID som är en stor del utav digitaliseringen i Sverige så kan ju det underlätta jättemycket också.”</i> (rad 246–248)
Miljöaspekt	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Alltså jag är ju inte superteknisk, men jag älskar ju allt det här med liksom mobilt Bank-ID och att man, alltså att man får så mycket kvitto och att man kan få det till mobilen är ju bra ur en miljöaspekt också.”</i> (rad 124–126)
Positiv inställning	1, 4, 5	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Det är svårt att säga men samtidigt så, tanken på digitalisering den, jag vet inte, jag gillar den. Men sen får man ju göra något med den tiden, den frigör ju.”</i> (rad 248–250) (Uppgiftslämnare 4) <i>“Jag tycker nog att den är bra. Jag känner ofta så här utifrån mig själv att, ah vad händer nu? Hänger jag med? Vänta jag är XX år, borde jag inte känna så här när jag är 46? Att jag känner mig, börjar känna mig för gammal för att hänga med. Men jag tycker nog att det är positivt, det är väldigt smidigt idag...”</i> (rad 240–243)
Yrkesberoende	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Men alltså typ just det här när man ändå vill, som att jag skulle liksom inte känna mig bekväm med att Skypa med en doktor liksom. Alltså vissa yrken och professioner måste man ändå så här möta människan.”</i> (rad 128–130)
Mänsklig förståelse	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“För när det kommer till exempelvis en barnavårdsutredning, hur ska en dator kunna avgöra efter 10 inskrivna meningar om hur du exempelvis är som förälder, vad det faktiskt betyder. För på något sätt tror jag, där behövs det ju den personliga tolkningen, det behövs en personlig eller liksom en mänsklig förståelse för vad ord i meningar betyder, för det har ju påverkan liksom.”</i> (rad 151–156)
Motstånd till förändring	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Ja det är klart det är en förändring och folk är kanske inte så bekväma, men man är inte alltid så bekväm med förändringar.”</i> (rad 160–161)

Förändring	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Men det är som vilken annan förändring som helst, det tar ju tid, sen får man ju se.”</i> (rad 161–162)
Perspektiv	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Det beror vems perspektiv man ser det utifrån tycker jag. Som sagt, jag är ju för, eller jag tänker jag är liksom.”</i> (rad 169–170)
Bekostnad	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Klart det kan ju vara positivt, särskilt för arbetsbördan om man tänker på socialsekreterarna. Men det jag tänker är väl typ mest bara så här på vems bekostnad liksom, för jag är ändå för, så här att på något sätt göra det enklare.”</i> (rad 107–110)
Svårighet med att veta negativa konsekvenser	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Men sen vet man ju inte dom här effekt, negativa, om det är några negativa effekter.”</i> (rad 141–142)
Spekulation	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Ja jag tror folk, man vet inte vad som ska hända, man vet inte vad som kommer hända. Man bara spekulerar också blir det bara en, liksom farhågor och man diskuterar liksom.”</i> (rad 158–160)
Utbredning	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Men alltså vad kan man digitalisera? Man har redan digitaliserat så himla mycket ju.”</i> (rad 170–171)
Risk med konsekvenser	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Jag tänker vad kan man annars, vad kan man annars digitalisera om inte det här pappersskyfflandet? Vad kan man? Kan man, ja det kanske man kan, men med risk för vad?”</i> (rad 180–182)

Mötet		
Nyans	Uppgiftslämnare	Exempel
Individuell bedömning	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Men jag tänker att det finns en risk att förlora lite av ett brukarperspektiv och en individuell bedömning.”</i> (rad 21–22)
Socionomens kompetens	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Men att för många kan det säkert vara ganska förvirrande och många har säkert problem med att hantera digitaliseringen överlag. Och ett mellanmännskligt möte med någon vars uppgift det är att vara vägledande i kontakten med myndigheter, så som socionomer bör vara, då går vi miste om en socionoms kompetens och vilket behov en socionom kan fylla för folk.”</i> (rad 33–38)
Förmedling av hopp	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Alltså jag menar att om du träffar en person och du upplever, alltså det jag menar är att en mellanmännsklig kontakt som kan ge liksom någon form av ställföreträdande hopp går inte riktigt att förmedla via ett webbformulär.”</i> (rad 39–41)
Kontaktyta	1, 2, 3, 5	(Uppgiftslämnare 3) <i>“Då får dom ju inte den här kontakten med en riktig människa. Man tappar den här, alltså känslan den empatiska biten, någon som förstår vad man går igenom.”</i> (rad 39–41) (Uppgiftslämnare 5) <i>“Men det försvinner ju lite av det sociala arbetet, alltså när man inte ens möter en människa förutom första gången då.”</i> (rad 4–5)
Allmänhetens förtroende	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Jag tror att socialtjänster har, delar av socialtjänsten får man säga, kämpar ju med förtroendet hos allmänheten. Och om man då, och det kan ju ibland kompenseras av engagerade socialarbetare som når fram till brukaren och genom digitalisering så minskar man ju dom kontaktytorna.”</i> (rad 123–127)
Förståelse	2, 3	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Ja det tror jag, jag tror att utan möjlighet, alltså med mindre möjlighet att ha en dialog så minskar ju också förståelsen och då är det lätt att peka på någons oförmågor, alltså om man då misslyckas med att fylla i en blankett till exempel digitalt, då</i>

		<p><i>kanske man inte vet varför då är det lätt att hänvisa det till, ja att man, att personen liksom brister på något sätt och man saknar förståelse för det.” (rad 145–149)</i></p> <p><i>(Uppgiftslämnare 3) “Då får dom ju inte den här kontakten med en riktig människa. Man tappar den här, alltså känslan den empatiska biten, någon som förstår vad man går igenom.” (rad 39–41)</i></p>
Distansering	1, 2	<p><i>(Uppgiftslämnare 2) “Alltså jag återknyter igen till det här att man blir mer abstrakt för varandra. Alltså jag har inte liksom den psykologiska förklaringen till det men jag tror att om man bara ser liksom en blankett framför sig, snarare än en person så känner man nog att ens ansvar sträcker sig inte lika långt.” (rad 154–157)</i></p>
Normalisering	3	<p><i>(Uppgiftslämnare 3) “Och i alla fall jag som socionom eller socialsekreterare vill ju ändå visa att det är okej att söka om hjälp eller be om hjälp. Det får man ju inte genom en dator.” (rad 46–48)</i></p>
Hjälp	3	<p><i>(Uppgiftslämnare 5) “Man möter ju en annan människa och kan då få hjälp av den, jag tänker att det är lite det som det sociala arbetet ändå handlar om.” (rad 17–18)</i></p>
Socialt	5	<p><i>(Uppgiftslämnare 5) “Alltså jag tänker väl att man vill ju träffa en människa, man vill ju möta en människa.” (rad 16–17)</i></p>
Information om brukarens situation	1, 5	<p><i>(Uppgiftslämnare 5) “Ja men lite för att alltså, jag tänker att man får inte alls lika mycket information. Alltså kring vad som har hänt, om det är något särskilt som har hänt och hur det går. Man kan inte motivera tänker jag, alltså många sådana små delar som försvinner på något sätt.” (rad 29–32)</i></p> <p><i>(Uppgiftslämnare 1) “Mötet kan du aldrig bortse från. Som du säger, ansöker man första gången så måste man träffa en socialsekreterare, för man måste få ett hum om vem personen är och vilket skick och liksom man ser ju jättemycket, även om man inte är någon läkare så man kan ju inte sätta någon diagnos, men man ser ju liksom. Man måste ju</i></p>

		<i>få, man måste se personen, så är det bara.”</i> (rad 173–178)
Lära känna brukaren	1, 5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Och då är det ju liksom, det är klart att det påverkar socialarbetaren med, att man inte träffas lika ofta och man, ja man lär ju inte känna dom på samma, man kan ju inte ge dom det stödet som dom kanske behöver.”</i> (rad 38–41)
Stöd	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Och då är det ju liksom, det är klart att det påverkar socialarbetaren med, att man inte träffas lika ofta och man, ja man lär ju inte känna dom på samma, man kan ju inte ge dom det stödet som dom kanske behöver.”</i> (rad 38–41)
Mindre omtanke	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Vissa kanske tycker det är jätteskönt att slippa gå på det här mötet och träffa socialsekreteraren och bara kan göra det hemifrån. Medans som sagt dom som typ ändå, alltså det blir ju som att dom inte ens träffar någon människa, det blir ju som att alltså att ingen riktigt bryr sig om dom, utan att det bara är datorn som matar och så.”</i> (rad 47–51)
Färre möten	1, 5	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Ja alltså jag har ju tänkt mycket på det. Att man kanske, om det skulle påverka att man förbiser det här mötet. Att det bara blir ett första möte, att man bokar in, första gången man söker. Men ja, jag vet inte riktigt, att det kanske kan bli så här utan ansikte, det blir bara papper liksom.”</i> (rad 17–20) (Uppgiftslämnare 5) <i>“Men det försvinner ju lite av det sociala arbetet, alltså när man inte ens möter en människa förutom första gången då.”</i> (rad 4–5)
Inget förtroende	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Ja det tror jag, för man får ju inget förtroende, eller motivera någon eller lära känna någon som man träffat en gång.”</i> (rad 72–73)
Ingen motivation	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Det blir ju inte alls samma relation liksom, man vet ju inte hur dom funkar eller hur man ska kunna motivera dom som också blir, för att om man tar bort det så blir det ju att man blir en kassaapparat.”</i> (rad 73–75)

Ökad närvaro	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“För det är ju alltid en så stor avvägning inom socialtjänsten kan jag tycka, att man antecknar och man ska skriva ner jättemycket, och att man då liksom kan glömma bort kontakten och att vara här och nu i mötet. Så det går ju absolut att hitta lösningar men att ta bort mötet helt är ju inte mitt sätt att förbättra situationen.”</i> (rad 110–114)
Förändrat möte	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Men det är ju mänskliga möten, det är människor vi pratar om. Det går ju aldrig att ersätta tänker jag, men det kanske kommer se ut på ett annat sätt, ja i andra sammanhang än just ansökningar ja. Jag tänker att klienten fortfarande har behov av att mötas.”</i> (rad 100–103)
Oersätligt	1, 5	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Men det är ju mänskliga möten, det är människor vi pratar om. Det går ju aldrig att ersätta tänker jag, men det kanske kommer se ut på ett annat sätt, ja i andra sammanhang än just ansökningar ja.”</i> (rad 100–102)
Tillgänglighet	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Eller tillgängligheten eller telefon, det spelar ingen roll, det kan faktiskt ske via mejl också om klienten känner att det är bekvämt så. Men att just den här kontakten och tiden och tillgängligheten finns där.”</i> (rad 105–107)
Fler möten	1, 3, 4	(Uppgiftslämnare 3) <i>“För om en dator tar hand om själva handläggningen så kan socialsekreteraren ha fler möten och jobba med förändringsarbete istället.”</i> (rad 11–13)
Bekräftande	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Ja precis, och jag tror mycket också handlar om så här, i mötet med. Ja men du vet, se mig, hör mig, också mycket som, amen bli omhändertagen och, och liksom bli mött på något sätt.”</i> (rad 121–123)
Omhändertagande	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Ja precis, och jag tror mycket också handlar om så här, i mötet med. Ja men du vet, se mig, hör mig, också mycket som, amen bli omhändertagen och, och liksom bli mött på något sätt.”</i> (rad 121–123)

Ändrad yrkesroll		
Nyans	Uppgiftslämnare	Exempel
Andra personalgrupper	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Så som jag har förstått det så ska det skötas mer av andra personalgrupper. Det är väl, jag vet inte exakt vad det blir för beteckning på dom men det är liksom någon form av bara så här IT eller ekonomer mer skulle väl sköta själva det systemet medans en socionoms roll blir någon form av liksom telefonsupport.”</i> (rad 52–55)
Telefonsupport	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Det är väl, jag vet inte exakt vad det blir för beteckning på dom men det är liksom någon form av bara så här IT eller ekonomer mer skulle väl sköta själva det systemet medans en socionoms roll blir någon form av liksom telefonsupport.”</i> (rad 52–55)
Sociala arbets kärna	1, 2, 4, 5	<p>(Uppgiftslämnare 1) <i>“Det är så svårt att tänka sig att det skulle digitaliseras, att allt skulle digitaliseras. Liksom socialt arbete, det säger sig självt, socialt. Alltså jag menar, det är svårt.”</i> (rad 185–187)</p> <p>(Uppgiftslämnare 2) <i>“Det är mindre resurser och det är mer kontorstid, men att man ändå har en idé om att man kan jobba mycket mellanmännskligt och nära människor, ansikte mot ansikte. Men att det här är ett steg ännu längre bort från det. Så tror jag många uppfattar det.”</i> (rad 64–67)</p> <p>(Uppgiftslämnare 4) <i>“Men det positiva kan ju också vara att man faktiskt får mer tid till det personliga mötet, något också så här för att koppla tillbaka blir en del av kärnan, att faktiskt ha en social relationen mellan socionom och brukare liksom.”</i> (rad 41–43)</p> <p>(Uppgiftslämnare 5) <i>“Men det försvinner ju lite av det sociala arbetet, alltså när man inte ens möter en människa förutom första gången då.”</i> (rad 4–5)</p> <p>(Uppgiftslämnare 5) <i>“Sen skulle jag tycka det var lite märkligt då att ha en klient som man träffar en gång och sen att det bara går på auto, för så förstod jag att det var. Att man träffades en första gång och sen fixades resten</i></p>

		<i>av datorn liksom. Så det blir ju lite, jag förstår inte riktigt, det är ju inte socialt arbete, man träffas ju inte ens.” (rad 41–45)</i>
Distans från brukaren	2, 5	<p>(Uppgiftslämnare 5) <i>“Då att man tar bort det här att man ändå på ett möte ska träffa en människa, alltså jag vet inte, det känns ju som att man, nä att det blir sådan distans liksom när man bara träffar människan första gången.” (rad 21–23)</i></p> <p>(Uppgiftslämnare 2) <i>“Ja definitivt, och man kan säkert växa in i det men jag tror att man känner sig ganska distanserad från dom personerna som man arbetar med och jag tror många som går in i ett socionomyrke är medvetna om att samtiden har förändrat sättet vi kan arbeta med människor.” (rad 61–64)</i></p>
Abstrakt service människa	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Ja, men om du som socialsekreterare då jobbar i någon form av telefonsupport då får du ju mer rollen av en ganska abstrakt servicemänniska.” (rad 69–70)</i>
Oro	3	(Uppgiftslämnare 3) <i>“Det är svårt att säga, redan nu ju, eftersom jag förstått från mina kollegor och så, som är oroliga. Blir det en oro bland dom som jobbar där så är det klart att det kommer att märkas i hela organisationen.” (rad 57–59)</i>
Avslag	3	(Uppgiftslämnare 3) <i>“En sak jag har hört är ju att den här datorn kan inte göra några avslag. Så då blir ju handläggarens uppgift att skriva enbart avslag och det är ju inte så himla roligt för någon, tänker jag.” (rad 66–68)</i>
Administrativa uppgifter	1, 3, 4	<p>(Uppgiftslämnare 3) <i>“Mmm, jag tycker ju att det är viktigt det här med just människokontakten, sen är det klart att om vissa mer administrativa uppgifter kan digitaliseras så är det ju bättre. För då får man ju mer tid åt klienten.” (rad 80–82)</i></p> <p>(Uppgiftslämnare 4) <i>“Och för att kunna skapa en relation där så är det ju tid vi behöver, och att då kunna lämpa över någonting liksom så här, amen du skriver här att du tjänade 27000kr förra året, jag ska kolla upp det vilken var din arbetsgivare? Om ett annat system kan göra det istället så rent från det perspektivet så</i></p>

		<i>finns det ju ingenting negativt med det.” (rad 44–48)</i>
Tappa status	3, 5	<p>(Uppgiftslämnare 3) <i>“Ja lite kanske. För om ändå en dator gör jobbet så känns det ju som att vem som helst, alltså då kan ju vem som helst jobba som socionom. Det krävs ju inte en särskild kompetens då.” (rad 110–112)</i></p> <p>(Uppgiftslämnare 5) <i>“Ja, alltså jag tänker väl bara liksom att det blir lite, om en dator kan göra ens arbete, att det är klart att det kanske inte skickar ut så bra signaler kring att man faktiskt utbildat sig inom det här och man kämpat för att bli socionom liksom. Då känner man kanske sig lite utbytbar och så. Så det tror jag definitivt påverkar negativt.” (rad 117–121)</i></p>
Kompetens	3	(Uppgiftslämnare 3) <i>“Ja lite kanske. För om ändå en dator gör jobbet så känns det ju som att vem som helst, alltså då kan ju vem som helst jobba som socionom. Det krävs ju inte en särskild kompetens då.” (rad 110–112)</i>
Kassaapparat	5	<p>(Uppgiftslämnare 5) <i>“Att man träffades en första gång och sen fixades resten av datorn liksom. Så det blir ju lite, jag förstår inte riktigt, det är ju inte socialt arbete, man träffas ju inte ens. Då är det ju bara att man blir en kassaapparat, tänker jag.” (rad 43–45)</i></p> <p>(Uppgiftslämnare 5) <i>“Det blir ju inte alls samma relation liksom, man vet ju inte hur dom funkar eller hur man ska kunna motivera dom som också blir, för att om man tar bort det så blir det ju att man blir en kassaapparat. Och det är ju negativt för alla parter.” (rad 73–76)</i></p>
Mindre arbetsbörda	5	<p>(Uppgiftslämnare 5) <i>“För att det kan ändå vara skönt, för det känns ju på något sätt som att arbetsbördan minskar. Men det är ju det som är kruxet också för det är ju på klientens bekostnad.” (rad 36–38)</i></p> <p>(Uppgiftslämnare 5) <i>“Klart det kan ju vara positivt, särskilt för arbetsbördan om man tänker på socialsekreterarna.” (rad 107–108)</i></p>

Avhjälpa dokumentation	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“För det är ju alltid en så stor avvägning inom socialtjänsten kan jag tycka, att man antecknar och man ska skriva ner jättemycket, och att man då liksom kan glömma bort kontakten och att vara här och nu i mötet. Så det går ju absolut att hitta lösningar men att ta bort mötet helt är ju inte mitt sätt att förbättra situationen.”</i> (rad 110–114)
Utbytbar	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Ja, alltså jag tänker väl bara liksom att det blir lite, om en dator kan göra ens arbete, att det är klart att det kanske inte skickar ut så bra signaler kring att man faktiskt utbildat sig inom det här och man kämpat för att bli socionom liksom. Då känner man kanske sig lite utbytbar och så. Så det tror jag definitivt påverkar negativt.”</i> (rad 117–121)
Lika/olika bedömning	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Att man ser det som en, mer rättssäkert helt enkelt, system. Alla får lika behandling. Min oro i det är ju att alla inte får lika behandling och att alla inte får olika behandling för man ska också kunna få olika behandling. Jag tror att allmänheten överlag inte tänker på det sättet utan att man tänker, vad bra alla får samma behandling, så då betyder det att alla, att bara det är dom som absolut behöver ekonomiskt bistånd allra mest som faktiskt får det, alltså har vi inga som bara lever på bidrag, typ så.”</i> (rad 130–137)
Förslag	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Alltså jag har inte jobbat med biståndshandläggningen, så jag har liksom inte riktigt insyn i processen. Men jag vet till exempel en grej som vi fick göra en övning i, hur man skriver en IBIC-utredning, det är individens behov i centrum. Då var det mycket typ, här ska man skriva saker på samma ställen eller olika ställen. Säg att man istället skulle kunna skriva in texten och så kunde det finnas ett program som plockar ut vad i texten som ska vara vart i dokumentet. Det skulle spara jättemycket tid, för då hade vi biståndshandläggare från Malmö kommun som var på skolan och pratade om det. Och dom pratade om det, hur dom än i dag efter 2 år fortfarande kämpade med vad som skulle skrivas under vilken rubrik och hur ska det komma in. Så det tror jag skulle underlätta arbetet jättemycket, att bara slippa den</i>

		<i>stressen. Skriver jag det här på fel ställe nu liksom. Sen vet jag inte om det ser ut likadant inom ekonomiskt bistånd men att det kanske finns liknande grejer liksom.</i> ” (rad 104–116)
Beslutsfattande	1, 4	<p>(Uppgiftslämnare 1) <i>“Ja, jag tänker så här. Det spelar ingen roll om jag skulle gjort det. Handlar det om inkomster, utgifter så tänker jag att systemet och jag gör ungefär samma. Men när det kommer till andra, alltså lite mer speciella eller avvikande ansökningar så, så tycker jag inte att ett system ska sitta och göra det.”</i> (rad 204–207)</p> <p>(Uppgiftslämnare 4) <i>“Ja eftersom att jag fattar det som att beslutet också tas digitalt, så att socialsekreteraren i det här fallet är inte ens är en myndighetsbeslutsfattande person. Och på det sättet så degraderas man ju också i sin tjänst. Då tror jag att dom som är kvar då upplever, jag kan tänka mig att man har en stor upplevelse av att man blivit degraderad liksom och liksom mindre värderad då helt plötsligt än vad man var för bara ett år sen. Dom som kliver nya in i det har säkert inte samma, för då blir det ju liksom på något sätt tjänstens villkor redan från start.”</i> (rad 168–174)</p>
Degradering	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Ja eftersom att jag fattar det som att beslutet också tas digitalt, så att socialsekreteraren i det här fallet är inte ens är en myndighetsbeslutsfattande person. Och på det sättet så degraderas man ju också i sin tjänst.”</i> (rad 168–170)
Upplevelse grundad i erfarenhet	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Ja eftersom att jag fattar det som att beslutet också tas digitalt, så att socialsekreteraren i det här fallet är inte ens är en myndighetsbeslutsfattande person. Och på det sättet så degraderas man ju också i sin tjänst. Då tror jag att dom som är kvar då upplever, jag kan tänka mig att man har en stor upplevelse av att man blivit degraderad liksom och liksom mindre värderad då helt plötsligt än vad man var för bara ett år sen. Dom som kliver nya in i det har säkert inte samma, för då blir det ju liksom på något sätt tjänstens villkor redan från start.”</i> (rad 168–174)

Systemet som beräknare	1	<p>(Uppgiftslämnare 1) <i>“Ja, jag tänker så här. Det spelar ingen roll om jag skulle gjort det. Handlar det om inkomster, utgifter så tänker jag att systemet och jag gör ungefär samma. Men när det kommer till andra, alltså lite mer speciella eller avvikande ansökningar så, så tycker jag inte att ett system ska sitta och göra det.”</i> (rad 204–207)</p> <p>(Uppgiftslämnare 1) <i>“Ska man räkna på det, alltså ska man räkna inkomster och utgifter så tänker jag att ett system slår oss, tänker jag. Alltså om vi nu ska gå enligt lag eller vad man nu ska säga, styrdokument. Då tänker jag att systemet gör det bättre, räkna, självklart. Men det är ju, det handlar ju om individuella bedömningar utöver det ju.”</i> (rad 218–222)</p>
Mänsklig aspekt	1	<p>(Uppgiftslämnare 1) <i>“Men när det kommer till andra, alltså lite mer speciella eller avvikande ansökningar så, så tycker jag inte att ett system ska sitta och göra det. Eller det går inte för att man måste nästan, man måste ju gå bakåt, man måste ju se liksom hur har den här personen levt eller hur familjen levt och hur har dom rört sig och vad har dom haft tidigare. Det handlar ju om livskvalitet liksom.”</i> (rad 205–210)</p> <p>(Uppgiftslämnare 1) <i>“Ska man räkna på det, alltså ska man räkna inkomster och utgifter så tänker jag att ett system slår oss, tänker jag. Alltså om vi nu ska gå enligt lag eller vad man nu ska säga, styrdokument. Då tänker jag att systemet gör det bättre, räkna, självklart. Men det är ju, det handlar ju om individuella bedömningar utöver det ju.”</i> (rad 218–222)</p> <p>(Uppgiftslämnare 1) <i>“Ja jag tänker att ett system kan ju inte ta i beräkning så här mänskliga aspekter och så fel eller liksom andra svårigheter som människor har som gör att man kanske inte kan liksom, skicka in eller av någon anledning. Ja det tänker jag, både och, det är delade meningar.”</i> (rad 224–227)</p>

Agenda		
Nyans	Uppgiftslämnare	Exempel
Budgetmål	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Ja, det tror jag att den gör också. Av samma anledning lite, att många socialtjänster tror jag fokuserar väldigt mycket på effektivisering och att det blir ett egenvärde, för att det är väldigt höga krav på att klara budgetmål och liknande.”</i> (rad 98–101)
Ideologi	2, 4	<p>(Uppgiftslämnare 2) <i>“...och att det inte är digitaliseringen i sig som är en fara utan vad det leder till för förhållningssätt. Liksom då kan man börja prata ideologi, man kan gå till liksom rötterna, att det landar i någon form av new public management grund. Att det här blir liksom vägs ände av det och lean och NPM (new public management) och hela grejen, att då hamnar man här till slut. Och då är det ju inte, det är liksom inte digitaliseringen då i sig utan det är ju ideologin bakom som styr systemet liksom.”</i> (rad 167–173)</p> <p>(Uppgiftslämnare 4) <i>“Ja. Ja och där tänker jag bara utifrån new public management... Ja och jag tänker liksom i och med att organisationen liksom är ju toppolitiskt styrt. Och att dom flesta politiska partier vill dra ner, eftersom oftast är det ju så att socialtjänsten är liksom en av de största utgifterna som en kommun har. Och att det gör mig orolig och nervös, att från ett organisatoriskt perspektiv högre upp att man kanske bara ser det som ett sätt att bara dra ner kostnaderna. Utan att, vilket jag tycker överlag är problematiskt med det sociala arbetet att vi, vi missar brukarna, istället bara hur ska vi dra ner kostnaderna. Och att det på samma sätt skulle kunna påverka organisationen i det här.”</i> (rad 75, 78–85)</p>
New Public Management	2, 4	(Uppgiftslämnare 2) <i>“...och att det inte är digitaliseringen i sig som är en fara utan vad det leder till för förhållningssätt. Liksom då kan man börja prata ideologi, man kan gå till liksom rötterna, att det landar i någon form av new public management grund. Att det här blir liksom vägs ände av det och lean och NPM (new public management) och hela grejen, att då hamnar man här till slut. Och då är det ju inte, det är liksom inte digitaliseringen då i sig utan det är ju</i>

		<p>ideologin bakom som styr systemet liksom.” (rad 167–173)</p> <p>(Uppgiftslämnare 4) “Ja. Ja och där tänker jag bara utifrån new public management... Ja och jag tänker liksom i och med att organisationen liksom är ju toppolitiskt styrt. Och att dom flesta politiska partier vill dra ner, eftersom oftast är det ju så att socialtjänsten är liksom en av de största utgifterna som en kommun har. Och att det gör mig orolig och nervös, att från ett organisatoriskt perspektiv högre upp att man kanske bara ser det som ett sätt att bara dra ner kostnaderna. Utan att, vilket jag tycker överlag är problematiskt med det sociala arbetet att vi, vi missar brukarna, istället bara hur ska vi dra ner kostnaderna. Och att det på samma sätt skulle kunna påverka organisationen i det här.” (rad 75, 78–85)</p>
--	--	---

Påverkan utifrån samhällsgrupp		
Nyans	Uppgiftslämnare	Exempel
Ålder	1, 2, 4, 5	<p>(Uppgiftslämnare 1) “Ja, jag tror att det skulle kunna vara ett problem ja. Speciellt för den äldre generationen.” (rad 114–115)</p> <p>(Uppgiftslämnare 2) “Ibland är jag såklart rädd att det går för snabbt och det finns ju många äldre till exempel i den kohorten som hamnar helt utanför det. Och som på något sätt blir då kategoriserade som ännu mer oförmögna, eller om man redan kategoriserar äldre som...” (rad 109–112)</p> <p>(Uppgiftslämnare 4) “Beroende på vilken datakunskap du har helt enkelt. Och där blir det ju per automatik att jag fördomsfullt lägger ett åldersperspektiv på det. Att det kanske är lättare för någon ända upp i 40–50 års åldern, medans 50+ kanske finner det svårare.” (rad 61–64)</p> <p>(Uppgiftslämnare 4) “Utifrån förmåga då, vad man har för kunskap om digitalt. För att där är det ju ett glapp, som skulle kunna bli hos vissa individer, att där blir det faktiskt svårt och då kanske det kunna bli ännu svårare för dom att söka ekonomiskt bistånd. Men det är ju, rent</p>

		<p><i>tidsaspektmässigt, ah så blir det ju krasst för jag tänker att det är äldre personer. Så kommer ju det problemet försvinna med tiden också. Det är ju ett problem som är aktuellt idag men det kanske inte existerar om 30 år.” (rad 227–236)</i></p> <p>(Uppgiftslämnare 5) <i>“Och sen tänker jag väl också lite typ, att det kan vara en generationsfråga alltså lite. För oss är det ju en självklarhet liksom att, men mycket med datorer, mycket med mobilt Bank-ID, allt det här. Men det är ju inte en självklarhet att det är för alla...” (rad 6–9)</i></p> <p>(Uppgiftslämnare 5) <i>“Ja, alltså jag skulle ju inte vara bekväm med att stå bakom beslut som en dator tagit, för jag tänker det finns ju ändå mycket som kan gå fel. Särskilt då med den här generationsfrågan som vi pratade om innan och du vet språket.” (rad 86–88)</i></p>
Språk	1, 5	<p>(Uppgiftslämnare 1) <i>“Ja, ja men jag menar hur lätt är det att förstå ett myndighetsdokument, tänker jag? Alltså det blir ju, sen så har du tolkbehov och så har du, ja men du har kanske någon annan problematik som gör att du har svårt att ta in det du läser.” (rad 240–242)</i></p> <p>(Uppgiftslämnare 5) <i>“Särskilt då med den här generationsfrågan som vi pratade om innan och du vet språket. Det finns mycket som kan göra det svårt och som kan bli fel och då känns det jättejobbigt om det ska stå mitt namn på det när jag då inte har träffat klienten och inte riktigt vet vad det handlar om. Det tycker jag skulle vara, ja lustigt.” (rad 87–91)</i></p>
Funktionsnedsättning	1, 4	<p>(Uppgiftslämnare 1) <i>“Ja, ja men jag menar hur lätt är det att förstå ett myndighetsdokument, tänker jag? Alltså det blir ju, sen så har du tolkbehov och så har du, ja men du har kanske någon annan problematik som gör att du har svårt att ta in det du läser.” (rad 240–242)</i></p> <p>(Uppgiftslämnare 4) <i>“Men sen finns det ju personer på funktionsnedsättningsspektret också, som kanske också blir svårare eller lättare att nå. Att det finns både och, men ja jag tänker ändå att ansvarsfördelningen är samma.” (rad 233–236)</i></p>

Allmänhetens förtroende		
Nyans	Uppgiftslämnare	Exempel
Gömma sig	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Ja det tror jag, jag tror att man nog kan se på det på många olika sätt. Bland annat som att man gömmer sig bakom sin organisation på ett ännu liksom tydligare sätt.”</i> (rad 139–141)
Distansering	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Och man blir också mer abstrakt för varandra som vi var inne på tidigare, faktiskt. Det blir som en abstrakt call-serviceperson.”</i> (rad 141–142)
Vinkling i media	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Det känns som att allmänhetens förtroende också går upp och ner på grund av andra saker, som media och sånt. Så jag tror ju absolut att det kan påverkas men det känns som att det lite beror på hur det vinklas och hur, alltså vad det är som går ut till allmänheten, vilken information det är.”</i> (rad 94–98) (Uppgiftslämnare 5) <i>“Ja, ja verkligen så. För det är så det brukar gå, och då att man kan ju vinkla det väldigt hemskt tänker jag.”</i> (rad 106–107)
Inte ta ansvar	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Om det bara är att man ska effektivisera och så, så tänker jag att det ger ett ganska negativt intryck eftersom socialtjänsten ändå ska vara dom som bryr sig om alla medborgare, det är det yttersta nätet. Och om vi då också bara ska, alltså att det bara är datorer och att göra det hemifrån så känns det ju som att man inte riktigt tar sitt ansvar liksom.”</i> (rad 98–102)
Mer rättssäkert	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Ja, det tror jag. Och jag är ju klugen men jag tror också att allmänheten på ett sätt skulle kunna se det som mer positivt. Att man ser det som en, mer rättssäkert helt enkelt, system. Alla får lika behandling.”</i> (rad 130–132)
Digitaliseringens utbredning	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Ja alltså för jag tror att så här professionen som en helhet, tror inte jag blir så påverkad. Att synen på den blir så pass påverkad utifrån digitaliseringen av ekonomiskt bistånd. Skulle man göra det på fler ställen så tror jag det skulle bli en annan sak, och då tror jag också att man skulle ifrågasätta det mer.”</i> (rad 148–151)

Digitaliseringen kan inte hjälpa	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Mmm ja, jag har tänkt mycket på det. På hur synen kommer vara på socialtjänsten, jag vet inte om den är poppis idag och jag vet inte om digitaliseringen kan hjälpa. Men nä, ja, nä kanske inte.”</i> (rad 230–232)
Socionom tappar status	3, 5	(Uppgiftslämnare 3) <i>“För om ändå en dator gör jobbet så känns det ju som att vem som helst, alltså då kan ju vem som helst jobba som socionom. Det krävs ju inte en särskild kompetens då.”</i> (rad 110–112) (Uppgiftslämnare 5) <i>“Ja, alltså jag tänker väl bara liksom att det blir lite, om en dator kan göra ens arbete, att det är klart att det kanske inte skickar ut så bra signaler kring att man faktiskt utbildat sig inom det här och man kämpat för att bli socionom liksom. Då känner man kanske sig lite utbytbar och så. Så det tror jag definitivt påverkar negativt.”</i> (rad 117–121)
Socionom ses som utbytbar	3, 5	(Uppgiftslämnare 3) <i>“För om ändå en dator gör jobbet så känns det ju som att vem som helst, alltså då kan ju vem som helst jobba som socionom. Det krävs ju inte en särskild kompetens då.”</i> (rad 110–112) (Uppgiftslämnare 5) <i>“Ja, alltså jag tänker väl bara liksom att det blir lite, om en dator kan göra ens arbete, att det är klart att det kanske inte skickar ut så bra signaler kring att man faktiskt utbildat sig inom det här och man kämpat för att bli socionom liksom. Då känner man kanske sig lite utbytbar och så. Så det tror jag definitivt påverkar negativt.”</i> (rad 117–121)

Ansvarsskyldighet		
Nyans	Uppgiftslämnare	Exempel
Brukarens brister	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“Ja det tror jag, jag tror att utan möjlighet, alltså med mindre möjlighet att ha en dialog så minskar ju också förståelsen och då är det lätt att peka på någons oförmågor, alltså om man då misslyckas med att fylla i en blankett till exempel digitalt, då kanske man inte vet varför då är det lätt att hänvisa det till, ja att man, att personen liksom brister på något sätt och man saknar förståelse för det. Det tror jag kan bli en, kan bli ett resultat av det.”</i> (rad 145–150)
Socialarbetarens ansvarskänsla	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“...men jag tror att om man bara ser liksom en blankett framför sig, snarare än en person så känner man nog att ens ansvar sträcker sig inte lika långt. Att det liksom inte sträcker sig bortom blanketten, då kanske det sträcker sig till att skicka tillbaka en, ja men en förfrågan om att göra rätt istället för att ta ansvar för varför personen inte gör rätt eller klarar av det eller vad man ska säga.”</i> (rad 156–160)
Brukarens ansvar att göra rätt	3	(Uppgiftslämnare 3) <i>“Tänk så som vi jobbar nu, om till exempel en klient inte lämnar in allt han eller hon ska så kan vi skicka kompletteringsbrev, det kommer inte datorn att göra. Så det läggs ju större ansvar på klienten att göra rätt från början.”</i> (rad 95–98)
Distansera sig från beslutsfattandet	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Mmm, det tror jag. Och jag tror att den skulle kunna påverka den positivt. För jag tänker att då i det här relationsskapandet exempelvis om dom får ett avslag eller om det är någonting som krånglar, så kan man ju som socialsekreterare då positionera sig och säga, jag har faktiskt ingen insyn i det här, det är en, det är liksom en robot som sköter det i datorn och jag kan inte göra någonting åt det.”</i> (rad 120–124) (Uppgiftslämnare 4) <i>“Men jag tänker att både ändå på något sätt kanske landar i att ansvarsfördelningen bli att, ja men vadå det är inte jag, det är inte mitt fel, jag har ingenting med det här att göra. Och att det på något sätt tror jag skulle kunna vara skadligt för brukaren...”</i> (rad 176–179)

Oförändrat brukaransvar	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Och på samma sida, utifrån brukarens ansvarsfördelning, jag fattar det som att man vill se det som att brukaren får mer ansvar för sin egen situation. Men det tycker jag också bara låter som skitsnack, för det är väl samma sak du gör oavsett om du fyller i det i webbformulär eller ett formulär i något program, som om du sitter och berättar det för någon. Jag kan inte riktigt se skillnaden där egentligen.”</i> (rad 183–187)
-------------------------	---	--

Rekrytering		
Nyans	Uppgiftslämnare	Exempel
Marknadsföring	3	(Uppgiftslämnare 3) <i>“För jag har ju varit på intervjuer nu när jag söker jobb inför examen och då har ju många tagit upp det här med digitaliseringen, för det är ju som ni säger att det är fler som tänker börja med det liksom. Och dom marknadsför det som att det är bästa grejen, men jag vet ju att många är oroliga och letar sig därifrån ändå. Så jag vet inte, man bli ju lite rädd när andra är rädda.”</i> (rad 19–23) (Uppgiftslämnare 3) <i>“Nä dom, alltså oftast står det i annonsen bara, vi har börjat med förändringsarbete nu och börjat digitalisera vår verksamhet blabla.”</i> (rad 26–27)
Åsiktsspridning	3	(Uppgiftslämnare 3) <i>“Och dom marknadsför det som att det är bästa grejen, men jag vet ju att många är oroliga och letar sig därifrån ändå. Så jag vet inte, man bli ju lite rädd när andra är rädda.”</i> (rad 21–23)
Informationssökande	3	(Uppgiftslämnare 3) <i>“Nä dom, alltså oftast står det i annonsen bara, vi har börjat med förändringsarbete nu och börjat digitalisera vår verksamhet blabla. Så då är det ju jag själv som tagit upp det för jag vill ju veta vad dom menar med det.”</i> (rad 26–28)

Digitalkunskap hos brukaren		
Nyans	Uppgiftslämnare	Exempel
Tillgång till dator	1, 3	<p>(Uppgiftslämnare 1) <i>“Alltså jag tänker ju det här, det är inte många som har datorvana, det är inte många som kanske har datorer i familjer som har ekonomiskt bistånd.”</i> (rad 109–111)</p> <p>(Uppgiftslämnare 3) <i>“Om allting nu ska ske via dator istället. Det är ju inte alla som är så himla duktiga med datorer kanske. Jag vet inte, okej dom allra flesta har nog en dator hemma, men det är inte helt säkert, så det blir ju svårare på det sättet.”</i> (rad 32–35)</p>
Datorvana	1, 5	<p>(Uppgiftslämnare 1) <i>“Alltså jag tänker ju det här, det är inte många som har datorvana, det är inte många som kanske har datorer i familjer som har ekonomiskt bistånd.”</i> (rad 109–111)</p> <p>(Uppgiftslämnare 5) <i>“För oss är det ju en självklarhet liksom att, men mycket med datorer, mycket med mobilt Bank-ID, allt det här. Men det är ju inte en självklarhet att det är för alla, och särskilt inte då dom som kanske har behov av ekonomiskt bistånd, som ofta liksom kan vara lite utsatta till att börja med.”</i> (rad 7–10)</p>
Tillgång till internet	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“...och istället bara hänvisar dom till liksom internet och så. Och alla kanske inte har det heller, alltså tillgång till det på samma sätt. Så det blir ju lite problematiskt tänker jag.”</i> (rad 11–14)
Datorkunskap	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Utifrån förmåga då, vad man har för kunskap om digitalt. För att där är det ju ett glapp, som skulle kunna bli hos vissa individer, att där blir det faktiskt svårt och då kanske det kunna bli ännu svårare för dom att söka ekonomiskt bistånd.”</i> (rad 227–230)

Brukaren		
Nyans	Uppgiftslämnare	Exempel
Systemet som beslutsfattare	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Och också att det liksom blir upp till ett datorsystem att bestämma över deras liv och hur mycket dom ska få i ersättning.”</i> (rad 55–57)
Minskat människovärde	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Jag tänka mig, alltså det finns ju olika människor, men att det ändå skulle kännas som att man inte riktigt var människa typ och inte värd så mycket.”</i> (rad 57–59)
Tillgänglighet	1, 4, 5	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Men ja såklart, det beror kanske på. Ja vad man gör av konsekvenserna. Jag tänker att det inte behöver vara negativt. Att ha allting på en plats för klienten, att kunna följa och se. Ja jag vet inte, jag har positiva erfarenheter av det.”</i> (rad 152–155) (Uppgiftslämnare 4) <i>“Jag tänker att det är samma sak där, att det kan finnas både positiva och negativa, fördelar och nackdelar med det liksom. Jag tänker att det kanske dels gör socialtjänsten mer lättillgänglig för vissa individer. Medans det då för andra individer gör det mer svårtillgängligt.”</i> (rad 56–59)
Mindre stigmatisering	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Ja men jag tänker nog främst på tillgängligheten liksom. Att den, att det på det sättet kanske skulle kunna leda till liksom lite mindre stigmatisering att söka hjälp med ekonomiskt bistånd, för att det blir bara någonting man fyller i hemma i soffan liksom.”</i> (rad 67–70)
Relationskapande	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Det jag istället kan göra någonting åt är att lyssna på dig och höra din frustration och sen kan vi gå vidare idag och titta på någonting annat, typ. Att det kan hjälpa eventuellt i relationskapandet.”</i> (rad 125–127)
Kontakt	1	(Uppgiftslämnare 1) <i>“Jag tänker att det blir ju lättare att se sitt eget ärende, men det finns ändå ett behov av att, alltså kontakt menar jag.”</i> (rad 237–238)
Mindre tid	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Men samtidigt så finns det ju en fara i att det ska bli liksom, att det ska bli jätteeffektivt och man ska producera så jäkla mycket, för det får ju inte heller gå ut, att det går ut över klienten, att dom inte får tillräckligt mycket tid liksom.”</i> (rad 64–66)

Förvirrande	2	(Uppgiftslämnare 2) <i>“För vissa är det kanske inte ett problem att man använder en digital blankett, på samma sätt som att vissa inte har ett problem med att lämna in sin deklaration via en app. Men att för många kan det säkert vara ganska förvirrande och många har säkert problem med att hantera digitaliseringen överlag.”</i> (rad 31–35)
-------------	---	---

Socialarbetaren		
Nyans	Uppgiftslämnare	Exempel
Stå bakom beslut som systemet fattat	5	(Uppgiftslämnare 5) <i>“Ja, alltså jag skulle ju inte vara bekväm med att stå bakom beslut som en dator tagit, för jag tänker det finns ju ändå mycket som kan gå fel.”</i> (rad 86–87) (Uppgiftslämnare 5) <i>“Det finns mycket som kan göra det svårt och som kan bli fel och då känns det jättejobbigt om det ska stå mitt namn på det när jag då inte har träffat klienten och inte riktigt vet vad det handlar om. Det tycker jag skulle vara, ja lustigt.”</i> (rad 88–91)
Deltagande i digitaliseringen	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Och jag tror, jag uppfattar det också som att socionomerna inte har blivit tillförfrågade speciellt mycket. Det känns verkligen som att det kommer uppifrån och ner, den här digitaliseringen. Och det är väl det jag finner, upplever som negativt med det. För jag tror, hade man frågat nerifrån, så kanske digitaliseringen hade sett ut på ett annat sätt. För att jag kan bara se framför mig, någon hade säkert haft så här 20 olika idéer på vad digitaliseringen skulle kunna hjälpa en själv med.”</i> (rad 95–101)
Relationsskapande	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Det jag istället kan göra någonting åt är att lyssna på dig och höra din frustration och sen kan vi gå vidare idag och titta på någonting annat, typ. Att det kan hjälpa eventuellt i relationsskapandet.”</i> (rad 125–127)

Media		
Nyans	Uppgiftslämnare	Exempel
Negativ bild med massuppsägningar	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Det känns som att det jag hört och läst och så här på nyheterna innan, är att man fått höra det negativa, om massuppsägningar och liksom alla dom, och det första jag gör är att påpeka det negativa också.”</i> (rad 38–41)
Inlindning	4	(Uppgiftslämnare 4) <i>“Det känns som att utifrån dom nyheterna och artiklarna jag har läst om det, så får jag uppfattningen att liksom att kommun, socialtjänstchefen lindar in det som att, jo men vi ger mer tid åt socionomen med brukaren men att det i grund och botten ändå bara handlar om ett sätt att spara in pengar på.”</i> (rad 89–92)

Referenser

- Abels, P. (1972). Can Computers Do Social Work?, *Social Work*, vol. 17, nr. 4, ss. 5–11.
- Adolfsson, F. (2017). Robot Styr Försörjningsstöd i Trelleborg, Voister, Tillgänglig: <https://www.voister.se/artikel/2017/07/robot-styr-forsorjningsstod-i-trelleborg/> [Hämtad 2018-04-03].
- Akademikerförbundet SSR. (2014). Global Definition Av Professionen Socialt Arbete, Tillgänglig: <https://akademssr.se/dokument/global-definition-av-socialt-arbete> [Hämtad 2018-04-10].
- Andersson, K. (2018). Fler bidragstagare fick jobb när robot tog över ansökningar om stöd, *Sveriges Radio*, 8 januari, Tillgänglig: <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=6856831> [Hämtad 2018-04-11].
- Appelquist, Bodil. (2018). ”Digitaliseringen kan bli det största misslyckandet för svensk skola”, *SVT Nyheter*, 14 januari, Tillgänglig: <https://www.svt.se/nyheter/inrikes/svenska-skolan-i-fritt-fall-genom-digitaliseringen-1> [Hämtad 2018-03-28].
- Arbetsmarknadsförvaltningen i Trelleborgs Kommun. (2015). Ansök om försörjningsstöd, ekonomiskt bistånd — Trelleborgs kommun, Tillgänglig: <https://www.trelleborg.se/sv/omsorg-hjalp/ekonomi-forsorjningsstod/forsorjningsstod-ekonomiskt-bistand/ansok-om-forsorjningsstod-ekonomiskt-bistand/> [Hämtad 2018-04-23].
- Arbetsmarknadsförvaltningen Trelleborg. (2016). E-Ansökan Om Försörjningsstöd, [video], Tillgänglig: <https://www.youtube.com/watch?v=OVbVKRbrXhQ> [Hämtad 2018-04-24].
- Basic Search: Lund University Libraries. (2018)., Tillgänglig: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/search/basic?vid=0&sid=2669abdc-a68a-4571-acd5-56bc827a1f11%40sessionmgr103> [Hämtad 2018-04-17].
- Basten, D., Stavrou, G. & Pankratz, O. (2016). Closing the Stakeholder Expectation Gap: Managing Customer Expectations Toward the Process of Developing Information Systems, *Project Management Journal*, vol. 47, nr. 5, ss. 70–88.
- Bergström, A. & Roine, J. (2016). ”Automatisering har inte lett till utslagning av arbetskraft”, *DN.SE*, 22 Maj, Tillgänglig: <https://www.dn.se/debatt/automatisering-har-inte-lett-till-utslagning-av-arbetskraft/> [Hämtad 2018-03-28].
- Bodinger, Anette. (2017). Dags att skörda nyttan av digitalisering i offentlig sektor, *Framtidens Kommuner*, 8 november, Tillgänglig: <http://framtidenskommuner.se/artikel/dags-att-skorda-nyttan-av-digitalisering-i-offentlig-sektor/> [Hämtad 2018-03-28].
- Brown, S. A., Venkatesh, V. & Goyal, S. (2014). Expectation Confirmation in Information Systems Research: A Test of Six Competing Models, *MIS Quarterly*, vol. 38, nr. 3, ss. 729–756.
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga Metoder*, översättning av B. Nilsson, Malmö: Liber.
- Cöster, M. & Westelius, A. (2016). *Digitalisering*, Stockholm: Liber.
- Dearman, P. (2005). Computerized Social Casework Recording: Autonomy and Control in Australia’s Income Support Agency, *Labor Studies Journal*, vol. 30, nr. 1, ss. 47–65.
- Digitaliseringskommissionen. (2014). *En Digital Agenda i Människans Tjänst - En Ljusnande Framtid Kan Bli Vår (SOU 2014:3)*, Stockholm: Näringsdepartementet.

- Elmér, Å. (2018). Socialtjänst, i Nationalencyklopedin, Tillgänglig: <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/socialtj%C3%A4nst> [Hämtad 2018-04-18].
- Framtid. (2018). Socialsekreterare, Framtid, Tillgänglig: <https://www.framtid.se/yrke/socialsekreterare> [Hämtad 2018-04-06].
- Framtidens Karriär. (2017). Mölndal vände kris till ny kraft ”Personalen är viktigast av allt”, Tillgänglig: <http://socioekonomkarriar.se/presentation/molndal-vande-kris-till-ny-kraft-personalen-ar-viktigast-av-allt/> [Hämtad 2018-04-11].
- Fölster, S. (2015). ”Automatiseringen har tagit bort 450 000 jobb på fem år”, DN.SE, 17 april, Tillgänglig: <https://www.dn.se/debatt/automatiseringen-har-tagit-bort-450-000-jobb-pa-fem-ar/> [Hämtad 2018-03-28].
- Gillingham, P. (2015). Electronic Information Systems and Human Service Organizations: The Unanticipated Consequences of Organizational Change, Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance, vol. 39, nr. 2, ss. 89–100.
- Harris, J. K. (1968). Automating Welfare: Potential and Problems, Child Welfare, vol. 47, nr. 3, ss. 160–164.
- Henman, P. & Adler, M. (2001). Information Technology and Transformations in Social Security Policy and Administration: A Review, International Social Security Review, vol. 54, nr. 4, ss. 23–47.
- Henriksson, S. (2018). Datorisering, i Nationalencyklopedin, Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/datorisering> [Hämtad 2018-04-20].
- Jacobsen, D. I. (2002). Vad, Hur Och Varför: Om Metodval i Företagsekonomi Och Andra Samhällsvetenskapliga Ämnen, Lund: Studentlitteratur.
- Jaffe, E. D. (1979). Computers in Child Placement Planning, Social Work, vol. 24, nr. 5, ss. 380–385.
- Julen, J. (2017). Personalen säger upp sig, Norra Halland, 8 oktober, Tillgänglig: <http://norrahalland.se/personalen-sager-upp-sig/> [Hämtad 2018-04-11].
- Karimi, F., Poo, D. C. C. & Tan, Y. M. (2015). Clinical Information Systems End User Satisfaction: The Expectations and Needs Congruencies Effects, Journal of Biomedical Informatics, vol. 53, ss. 342–354.
- Karlsson, T. (2018). New Public Management, i Nationalencyklopedin, Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/new-public-management> [Hämtad 2018-05-21].
- Keymolen, E. & Broeders, D. (2013). Innocence Lost: Care and Control in Dutch Digital Youth Care, British Journal of Social Work, vol. 43, nr. 1, ss. 41–63.
- Lind, R. M. (1968). Automating Welfare: A Commentary, Child Welfare, vol. 47, nr. 3, ss. 165–170.
- Loman, S. (2017). Kritiska Röster Höjs Mot Roboten i Trelleborg, Akademikern, 22 juni, Tillgänglig: <http://akademikern.se/reportage/kritiska-roster-hojs-mot-roboten-i-trelleborg> [Hämtad 2018-04-03].
- Lund, J. (2017). Här beslutar en robot om socialbidraget, ETC, Tillgänglig: <https://www.etc.se/inrikes/har-beslutar-en-robot-om-socialbidraget> [Hämtad 2018-04-03].
- Lundström, T. & Sunesson, S. (2006). Socialt arbete utförs i organisationer, i A. Meeuwisse, S. Sunesson, & H. Swärd (red.), Socialt arbete. En grundbok, Stockholm: Natur och kultur, ss. 183–194.
- Meeuwisse, A. & Swärd, H. (2006). Socialt arbete, i A. Meeuwisse, S. Sunesson, & H. Swärd (red.) Socialt Arbete: En Grundbok, Stockholm: Natur och kultur, ss. 27–74.

- Mihai, A., Rentea, G.-C., Gaba, D., Lazăr, F. & Munch, S. (2016). Connectivity and Discontinuity in Social Work Practice: Challenges and Opportunities of the Implementation of an e-Social Work System in Romania, *Journal of Comparative Research in Anthropology & Sociology*, vol. 7, nr. 2, ss. 21–38.
- Nationalencyklopedin (2018a). Digitalisering. Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/digitalisering> [Hämtad 2018-04-19]
- Nationalencyklopedin (2018b). Försörjningsstöd. Tillgänglig: <http://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/digitalisering> [Hämtad 2018-04-19]
- Persson, E. (2018). Succémodellen i Trelleborg möter motstånd: ”Man kopierar”, *Arbetsvärlden*, Tillgänglig: <https://www.arbetsvarlden.se/succemodellen-i-trelleborg-moter-motstand-man-kopierar/> [Hämtad 2018-04-03].
- QSR International. (2018). What Is NVivo? | NVivo, Tillgänglig: <http://www.qsrinternational.com/nvivo/what-is-nvivo> [Hämtad 2018-05-04].
- Regeringskansliet (2017). Ny myndighet för digitalisering av den offentliga sektorn till Sundsvall, Regeringskansliet, Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2017/12/ny-myndighet-for-digitalisering-av-den-offentliga-sektorn-till-sundsvall/> [Hämtad 2018-03-28].
- Regeringskansliet (2016). Bäst i världen 2025 – regeringen och SKL överens om vision för E-hälsoarbetet, Regeringskansliet, Tillgänglig: <http://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2016/03/bast-i-varlden-2025--regeringen-och-skl-overens-om-vision-for-e-halsoarbetet/> [Hämtad 2018-04-03].
- Socialstyrelsen. (2018). Ekonomiskt Bistånd – För Privatpersoner, Tillgänglig: <https://www.socialstyrelsen.se/hittarattmyndighet/ekonomisktbistand> [Hämtad 2018-04-23].
- Svensson, L. & Larsson, S. (2017). Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt, 5, Lunds universitets internetinstitut (LUii), s. 58.
- Swärd, H. & Hessle, S. (2018). Socialt Arbete, i Nationalencyklopedin, Tillgänglig: <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/socialt-arbete> [Hämtad 2018-04-18].
- Taylor, A. (2017). Social Work and Digitalisation: Bridging the Knowledge Gaps, *Social Work Education*, vol. 36, nr. 8, ss. 869–879.
- Venkatesh, V. & Goyal, S. (2010). Expectation Disconfirmation and Technology Adoption: Polynomial Modeling and Response Surface Analysis, *MIS Quarterly*, vol. 34, nr. 2, ss. 281–303.
- Vinnova. (2016). Implementering av Trelleborgsmodellen, Tillgänglig: <https://www.vinnova.se/en/p/implementering-av-trelleborgsmodellen/> [Hämtad 2018-04-03].
- Öhman, L. (2018). Högeffektiv ”bidragsrobot” Fattar Beslut På Egen Hand, *Tidningen Karriär*, Tillgänglig: <http://www.tidningenkarriar.se/Nyheter/Hogeffektiv-bidragsrobot-fattar-beslut-pa-egen-hand/> [Hämtad 2018-04-03].