



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

Socialtjänstens intåg i den digitala eran

- **En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser av digitaliseringen av deras arbete i socialtjänsten**

Oskar Thräff
Hanna Zetterman

Kandidatuppsats: SOPA 63
Aktuell termin: VT 2019
Handledare: Yvonne Johansson

Abstract

Authors: Oskar Thräff & Hanna Zetterman

Title: The social service entry in the digital era

Supervisor: Yvonne Johansson

Assessor: Anders Östnäs

The digitalization of the social service in Sweden has begun extensively during the last couple of years. The purpose of this qualitative study was to examine social worker's experiences of the digitalization of the social service and how it affected their latitude, work and workload. The chosen method of this study was qualitative interviews, which were held with nine social workers from four different municipalities. To interpret the interviewees, we used three different theories regarding the subjects of latitude, organizational alteration and salutogenesis. The results from the study showed that the implementation of digital appliances in the social service has its benefits, for instance when it comes to time saving and the experienced work load. Simultaneously a few of the interviewed social workers did see problems or obstacles with the digitalization of the social service. The mentioned problems did often concern uncertainty with the usage of the digital devices related to the legal aspects which is a central part in working in social service. The digitalization of the social service was appreciated by most of the social workers in terms of the time saving and workload aspect. However, client meetings and the human aspect were also considered to be of great value and importance in social work according to the interviewees. This aspect was strongly stressed by several of the interviewees to be of importance not to be lost in the digitalization. The digitalization of the social service appeared to be positive for the social workers, but a good implementation seemed to be the key to successfulness.

Keywords: Digitization, Social Work, Social Service, Trelleborg Model, Workload, Latitude.

Nyckelord: Digitalisering, Socialt Arbete, Socialtjänst, Trelleborgsmodellen, Arbetsbelastning, Handlingsutrymme.

Förord

Vi som har genomfört detta arbete vill först och främst tacka vår handledare Yvonne Johansson för hjälp med genomläsning och stöd under arbetets gång i vad som behövde förbättras och förändras. Vi vill också passa på att tacka alla de respondenter som ställt upp för intervjuer trots att de haft mycket att göra på jobbet. Tack för de intressanta och givande intervjuer som gjort denna studie möjlig. Vi vill även tacka varandra för ett roligt och givande uppsatsarbete under de gångna månaderna som vi länge kommer att bära med oss. Till sist vill vi även passa på att tacka våra kära partners för stöd och förståelse.

Innehållsförteckning

1	INLEDNING	5
1.1	PROBLEMFÖRMULERING	6
1.2	SYFTE.....	7
1.3	FRÅGESTÄLLNINGAR	7
1.4	BEGREPPSFÖRKLARING.....	7
2	KUNSKAPSLÄGE	9
2.1	DIGITALISERINGENS UTBREDNING	9
2.2	SOCIALTJÄNSTEN OCH DIGITALISERING	11
2.3	ARBETSBELASTNING.....	12
2.4	SAMMANFATTNING AV KUNSKAPSLÄGET.....	13
3	TEORI	15
3.1	VAL AV TEORIER	15
3.2	HANDLINGSUTRYMME	15
3.3	KASAM – KÄNSLA AV SAMMANHANG.....	17
3.4	FÖRÄNDRINGSARBETE I ORGANISATIONER	19
4	VAL AV METOD	23
4.1	URVAL	24
4.2	TILLFÖRLITLIGHET	25
4.3	FÖRFÖRSTÅELSE OCH FÖRFATTARENS ROLL	26
4.4	BEARBETNING AV MATERIAL OCH ANALYS.....	27
4.5	ETISKT ÖVERVÄGANDE.....	28
4.6	ARBETSFÖRDELNING	29
5	RESULTAT OCH ANALYS	30
5.1	FÖR- OCH NACKDELAR MED AUTOMATISERING	30
5.2	NY DIGITALISERING OCH TIDSVINST.....	33
5.3	MÄNSKLIGA MÖTET	35
5.4	DIGITAL TILLGÄNGLIGHET	38
5.5	KOMPLICERADE SYSTEM	41
5.6	JOURNALFÖRING OCH OSÄKERHET KRING DIGITALISERINGEN.....	43
6	DISKUSSION OCH SAMMANFATTNING	46
6.1	AVSLUTANDE DISKUSSION.....	47
7	FÖRSLAG PÅ VIDARE FORSKNINGSSOMRÅDE	50
8	BILAGOR	51
8.1	INFORMATIONSBLAG, BILAGA 1	51
8.2	INTERVJUGUIDE, BILAGA 2.....	51

1 Inledning

Digitaliseringen av socialtjänsten har blivit ett aktivt diskuterat och debatterat område under de senaste åren. Debatten satte fart under 2015 när Trelleborg blev den första kommunen i Sverige med en digital och automatiserad handlägningsprocess för ekonomiskt bistånd (Scaramuzzino, 2019). I *Göteborgs-Posten* (2018) skriver Akademikerförbundet SSRs förbundsordförande Heike Erkers i en debattartikel att digitaliseringen av socialtjänsten är på gång och att regeringen och Sveriges Kommuner och Landsting har som mål att de svenska socialtjänsterna ska vara bäst i världen på digitala hjälpmedel år 2025. Samma utlåtande från regeringen och SKL om digitaliseringen av socialtjänsten tar även Lena Engelmark upp i sin ledare i tidningen *Socionomen* (2018). De båda skribenterna menar att det är positivt att socialtjänsten digitaliseras, men att de samtidigt ser risker med en alltför digital socialtjänst. Heike Erkers tar upp barnperspektivet och det ansvar socialtjänsten har för barn i samhället tillsammans med risken att det går förlorat i digitaliserad process för ekonomiskt bistånd om deras situation inte fångas upp av en socialsekreterare. En annan risk som Lena Engelmark tar upp är de brukare som inte har tillgång, råd eller kunskap om ny teknik och vad det kan leda till.

Under terminen för verksamhetsförlagd utbildning (VFU) så befann sig båda som utfört denna studie inom socialtjänsten, där väcktes frågor hos oss båda gällande socialtjänsten och digitaliseringen av den. Många av våra kollegor talade om digitaliseringen av socialtjänsten som någonting negativt, med krångliga system, problem gällande sekretess, och en viss rädsla för att en robot i framtiden skulle ta beslut som de ansåg borde ligga hos dem själva. Den generella inställning var att det ska vara en professionell tjänsteman som tar beslut, inte en dator som inte själv kan tänka. De värnade om den mänskliga aspekten som de ansåg viktig för att kunna utföra ett gott arbete. Det fanns även andra röster under VFU-tiden som talade positivt om digitaliseringen. De kunde se att införandet av ny teknik kunde frigöra mer tid som då kunde användas till kvalitativt socialt arbete och en ökad kontakt med brukare. Som synes så fanns det en polarisering mellan de olika uppfattningarna av området.

1.1 Problemformulering

Någonting som förändrar samhället i stor utsträckning är den snabba digitala utveckling som skett de senaste åren, och socialtjänsten är inget undantag. Tjänstesektorn är ett område som först på senare år har börjat digitaliseras och automatiseras där människan tidigare varit ensam i fokus för att utföra olika arbeten (Scaramuzzino, 2019). I denna tjänstesektor är socialt arbete och socialtjänsten ett ben där stor tilltro till mänskliga möten och bedömningar värderats högt. Scaramuzzino (2019) menar att införandet av ny teknik inom detta område har väckt oro kring vad som kommer att hända med det sociala arbetet i framtiden. Trelleborgsmodellen används som ett exempel av både de som är för digitalisering och automatisering såväl som av de som är emot det. De som är för talar för hur det kan frigöra socialsekreterares tid som då bättre kan användas till andra delar av det sociala arbetet. De som är emot modellen talar istället för hur den mänskliga kontrollen och bedömningen försvinner från det sociala arbetet samt att det kan finnas en rädsla för att arbetstillfällen kan försvinna (ibid.).

Att studera digitaliseringen som fenomen inom socialt arbete kan anses relevant då samhället i stort både historiskt och idag förändras och utvecklas snabbt i och med alla de tekniska framgångar som sker på olika arenor. När samhället förändras så blir det intressant att se hur de anställda inom en stor organisation hänger med i dessa förändringar. En organisation och myndighet som socialtjänsten har på grund utav sin storlek och komplexitet även en inneboende tröghet som kan bidra till att till exempel digitaliseringen inom organisationen tar längre tid än i samhället i stort. Två faktorer som försvårar digitaliseringen av socialtjänsten menar Svensson & Larsson (2018) är organisationen och juridiken. Digitaliseringen av socialtjänsten är ett relativt outforskat område (Svensson & Larsson, 2018) vilket ytterligare talar för relevansen av denna studie. Stefan Larsson (2014) skriver i *Nordisk juridisk tidskrift* om hur den digitala designen, protokoll, infrastruktur rent av kan verka styrande och leda till att det får en normativ påverkan på vårt samhälle. Larsson (2014) beskriver digitaliseringen av vårt samhälle som just samhällsförändrande, och socialtjänsten är inget undantag.

I denna studie vill vi undersöka vad socialsekreterare på socialtjänsten har för uppfattning om digitaliseringen av sitt arbete. Vad vi menade att undersöka var socialsekreterares uppfattning av hur digitaliseringen påverkar deras handlingsutrymme och arbetsbelastning i det dagliga arbetet. Vi är även intresserade av hur de upplever förändringar som kan komma med digitaliseringen av sitt arbete mer på ett övergripande plan.

1.2 Syfte

Hur upplever socialsekreterare digitaliseringen och den förändring som det innebär av deras arbete i socialtjänsten.

1.3 Frågeställningar

- Hur upplever socialsekreterarna att digitaliseringen påverkar deras handlingsutrymme i arbetet?
- Hur upplever socialsekreterarna att digitaliseringen påverkar deras arbete och arbetsbelastning?
- Hur upplever socialsekreterare förändringsarbetet i och med digitaliseringen i socialtjänsten?

1.4 Begreppsförklaring

Digitalisering: Med digitalisering avses i denna undersökning alla former av digitala hjälpmedel, till exempel hårdvara som dator, mobiltelefon, fax etc. Samt mjukvara i form av appar, plattformar som till exempel google, mail-program, sammanfattningsvis all form av digitala hjälpmedel som finns i dagens samhälle (Parviainen, Kääriäinen, Tihinen, & Teppola, 2017).

Trelleborgsmodellen: På Lu.se (2018) skriver Kristina Lindgärde att Trelleborg var första kommun ut i landet att införa ett automatiserat beslutsstöd gällande ekonomiskt bistånd inom socialtjänsten. Sedan dess har fler kommuner börjat använda sig av tekniken. I början av 2019 var det totalt 15 kommuner som implementerat denna automatiserade modell (ibid.). Modellen utgörs av en

mjukvara som programmerats för att kunna bedöma om lämpliga kriterier är uppfyllda och fattar utifrån dessa ett beslut om sökande har rätt till ekonomiskt bistånd eller ej. Den utför även stickprov för att kontrollera att de inlämnade uppgifterna är korrekta, detta brukar i vanliga fall göras i nästan alla underlag manuellt av socialsekreterare (ibid.).

2 Kunskapsläge

I det här avsnittet kommer vi att gå igenom tidigare forskning och litteratur som är av relevans för vår studie för att senare i analysen ha ett underlag och utgångsläge för tolkningar av det resultat vi kommer fram till.

Scaramuzzino (2019) har gett ut en rapport med namnet *Socialarbetare om automatisering i socialt arbete*, som har ett liknande syfte som vår studie. Rapporten är kvantitativ och bygger på enkätundersökning av medlemmar i Akademikerförbundet SSR, vår studie till skillnad från Scaramuzzino (2019) är kvalitativ. På så vis kan denna studie beskrivas som en mer djupgående undersökning av socialsekreterares upplevelser av digitaliseringen i socialtjänsten. Det genom att ingående tolka nyanser av intervjupersonernas svar och inte mäta på ett strukturellt plan.

Digitaliseringen av socialtjänsten är ett område som ännu är relativt outforskat (Svensson & Larsson, 2018). Svensson & Larsson (2018) menar att det finns kunskapsluckor i forskningen om digitaliseringen av socialtjänsten och hur det påverkar arbetet. Vår studie undersöker socialsekreterares upplevelser av digitaliseringen i socialtjänsten, vi har valt att inte undersöka brukarnas perspektiv på grund av den större etiska komplexiteten det innebär, samt att inte undersöka på organisationsnivå på grund av den stora omfattningen det skulle innebära för att uttröna mätbara resultat. Det kunskapsläge som råder idag om digitaliseringen av socialtjänsten kommer således att presenteras här under är syftet att kunna belysa och tolka socialsekreterares upplevelser om digitalisering kopplat till arbetsbelastning, organisationsförändring och handlingsutrymme.

2.1 Digitaliseringens utbredning

Enligt Fors (2010) så visar digitaliseringen världen i nya former. Digitaliseringen av vårt samhälle är i full gång och utvecklingen leder till att allt fler delar i dagens samhälle övergår från det analoga till det digitala. Gränsen mellan det fysiska och det virtuella suddas ut allt mer. Digitaliseringen inkorporeras i dagens samhälle och uppfyller en stor del av våra liv. Fors (2010) beskriver digitaliseringen främst som att den bör betraktas som öppen, dynamisk och som att den aldrig kan bli färdig,

det går alltid utveckla vidare. Vidare beskrivs implementeringen av digital teknik och elektronik i *Value Positions and Relationships in the Swedish Digital Government* (Sundberg, 2019) som något som måste prioriteras om en förändring ska kunna äga rum och att det innebär att andra delar får minskad prioritet. Därav ska inte digitaliseringen tas för given, det är något som av olika stater prioriteras helt olika beroende på vart i utvecklingen det specifika landet befinner sig.

Data som presenteras av Morais, Alves, Miranda & Arellano (2018) i *Higher education students' perceptions of the involvement, advantages and disadvantages of the Internet* indikerar att mer än 80% av européer i åldern 16–74 använde sig av internet år 2016. Sverige tillhör ett av de länder i världen där invånarna har som allra högst tillgång till internet, vilket är hela 98% (Scaramuzzino, 2019).

I och med den snabba digitaliseringen som skett och fortfarande sker så förändras det samhälle vi lever i. Den mängd information som genereras är många gånger större än tidigare i vår historia, och inte minst så skapas och sprids informationen mycket fort (Larsson, 2014).

Enligt Svensson & Larsson (2018) verkar direktiven inom socialtjänsten för vad som ska vara eller kan vara digitalt otydliga, samtidigt som strävan efter en digitalisering i större utsträckning uppmuntras hämmas den på samma gång. Socialtjänsten blir allt mer mobil i och med bärbara datorer och smartphones men att nyttja dessa på ett mobilt sätt uppmuntras ofta inte av ledningen (Svensson & Larsson, 2018). Svensson & Larsson (2018) menar att det finns kompetensluckor inom organisationen i digitala hjälpmedel, både på individnivå och organisationsnivå. Det finns ett otydligt syfte med digitaliseringen av socialtjänsten vilket gör att den blir svårare att applicera på tjänstemannanivå. Det finns likaså en osäkerhet hos socialsekreterare att skilja på teknik och metod vilket försvårar arbetet då dessa är viktiga att skilja åt och inte ska behandlas som ett gemensamt problem (ibid.).

Parviainen *et al.* (2017) talar i *Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice* om hur det har forskats mycket på hur information

digitaliseras, men ett område som är relativt outforskat är det spektrum av hur digitaliseringen förändrar olika delar av vårt samhälle.

2.2 Socialtjänsten och digitalisering

De skyldigheter som finns inom välfärdsstaten, vilka i Sverige är till stor del är ansvars förlagd på varje enskild kommun, preciseras i socialtjänstlagens första paragraf (Socialtjänstlagen 1 kap. 1§), den så kallade portalparagrafen. Under socialtjänstlagen lyder därmed socialtjänsten i kommunerna. Socialtjänsten är en medborgarservice som finns i alla kommuner i hela landet. Servicen som socialtjänsten bistår med riktar sig till dess invånare och är övergripande på många plan i den sociala livsföringen en människa kan behöva stöd i. Det är socialtjänsten i respektive kommun som har det yttersta ansvaret för dess medborgares sociala problematik. Socialtjänsten utför således offentliga tjänster och det är i offentliga verksamheter som digitaliseringen i samhället har gått som långsammast (Svensson & Larsson, 2018). Implementeringen av digitala hjälpmedel i socialtjänsten som nu håller att ske runt om i landet kan vara till fördel för det sociala arbetet menar Svensson & Larsson (2018), men det är beroende på hur införandet av den nya tekniken ser ut.

Trelleborgsmodellen är ett återkommande exempel på en socialtjänst som har tagit medborgarservicen för ekonomiskt bistånd i en ny riktning och in i den digitala eran. Hittills är det 15 kommuner i landet, inklusive Trelleborg, som använder sig av Trelleborgsmodellen, däremot har de flesta kommuner lanserat e-tjänster till socialtjänsten (Scaramuzzino, 2019).

De allra flesta socialtjänster i landet har en så kallad specialiserad indelning av arbetet (Lundgren, Blom, Morén & Perlinski, 2009). Vanligt förekommande specialiserade områden är utredningar gällande barn och unga, mottagning, missbruk, ekonomiskt bistånd och biståndshandläggning som är några exempel på olika specialiseringsområden inom socialtjänsten. Det var under 1980-talet som den specialiserade socialtjänsten började att träda fram i förmån av den tidigare då vanligare integrerade socialtjänsten (ibid.). Hela 93 procent av landets socialtjänster har en specialiserad indelning av arbetet, vilket innebär att socialsekreterarna

ansvarar för en viss del eller typ av utredningar. De resterande 7 procenten av kommunala socialtjänsterna har en integrerande organisationsutformning utan specialisering (Blom, Morén & Perlinski, 2011). Vid en likartad undersökning från 1989 var antalet specialiserade socialtjänster 52 procent (Lundgren *et al.*, 2009). Det specialiserade område inom socialtjänsten som har kommit längst i digitaliseringen i många kommuner är ekonomiskt bistånd (Svensson & Larsson, 2018).

2.3 Arbetsbelastning

Har man en anställning finns det även åtaganden och förväntningar som ingår, vilka ser olika ut beroende på typen av yrke, anställning och organisation. Något som är gemensamt för alla yrkeskategorier är att förenat med ett jobb finns det en arbetsbelastning, men den i sig är inte ett fast objekt utan den kan både vara och upplevas olika. Inom socialtjänsten har arbetsbelastningen ökat under de senaste decennierna som bland annat beror på högre krav på mätbara resultat men också på för knappa resurser då även kostnadskraven har varit i fokus (Astvik, Welander, & Isaksson, 2017). Den ökade arbetsbelastningen har varit främst påtagligast för de inom myndighetsutövning, som i sin tur lett till förhöjd ohälsa kopplad till stress, samt utsträckt personalomsättning (*ibid.*). Att arbetsbelastningen har ökat för personer inom myndighetsutövning, främst i arbetet med barn och unga är även något som Gabriella Scaramuzzino (2019) tar upp i sin rapport *Socialarbetare om automatisering i socialt arbete*.

I och med den digitalisering som sker inom socialtjänsten har även arbetsbördan till viss mån ökat genom fler administrativa uppgifter till resultat av färre klientmöten vilket kan påverka kvalitén i det arbete som genomförs (Scaramuzzino, 2019). De nya digitala hjälpmedlen som implementeras i socialtjänsten behöver inte förvärra arbetsbelastningen eller försämra klientmöten, utan tvärtom underlätta och förbättra. Den tillförda tekniken i socialtjänsten beskrivs också kunna verka för frigörelse av tid genom automatiserade processer i ärenden, men det är beroende på om tekniken faktiskt underlättar ärendehandläggningen och hur den potentiellt frigjorda tiden sedan används (*ibid.*). Ses digitaliseringen som en motgång i arbetet och inte en arbetslättning kan det leda till tankar om att säga upp sig hos den

anställda. Finns det tankar om uppsägning leder det till en psykologisk distansering från arbetet som i sin tur leder till både försämrade prestation och engagemang för arbetet (Astvik, *et al.*, 2017). Arbetsbelastningen är kopplad till kvalitetsaspekten, och situationer i arbetet som upplevs som påfrestande och tidskrävande när det kommer till användarvänlighet och digitala system försämrar kvalitén på arbetet (Sandblad, Gulliksen, Lantz, Walldius, & Åborg, 2018).

2.4 Sammanfattning av kunskapsläget

I kunskapsläget presenteras tre olika områden som ramar in vår studie, digitaliseringens utbredning, socialtjänsten och digitalisering samt arbetsbelastning.

Digitaliseringens utbredning kan sammanfattas med att gränsen mellan det fysiska och det virtuella suddas ut allt mer och tar upp en stor del av våra liv. Digitaliseringen utvecklas ständigt och blir aldrig färdig, samtidigt måste det prioriteras och implementeras om en förändring organisatoriskt ska kunna ske. Sverige är ett av de länder i världen där invånarna har högst tillgång till internet. Information skapas och sprids mer än vad det någonsin tidigare gjorts i vår historia och förändrar det samhälle vi lever i.

Socialtjänsten och digitalisering, socialtjänsten utför offentliga tjänster och det är i offentliga verksamheter som digitaliseringen har gått som långsammast. Digitala hjälpmedel inom socialtjänsten blir allt vanligare och hur man inför den nya tekniken spelar stor roll. Trelleborgsmodellen är ett återkommande exempel på en socialtjänst som har tagit medborgarservicen för ekonomiskt bistånd i en ny riktning och in i den digitala eran. Det specialiserade område inom socialtjänsten som har kommit längst i digitaliseringen i många kommuner är ekonomiskt bistånd.

Arbetsbelastning, är ett område som kan både vara och upplevas olika. Inom socialtjänsten har arbetsbelastningen ökat under de senaste decennierna har varit främst påtagligast för de inom myndighetsutövning. Ökad arbetsbelastning har i sin tur lett till en ökad känsla av stress för de som arbetar inom socialtjänsten. De nya digitala hjälpmedlen som implementeras i socialtjänsten behöver inte förvärra

arbetsbelastningen eller försämra klientmöten, utan tvärtom underlätta och förbättra. Den tillförda tekniken i socialtjänsten beskrivs också kunna verka för frigörelse av tid genom automatiserade processer i ärenden.

3 Teori

I följande kapitel redogör vi för tre teorier som vi har valt att använda oss av i den här studien, för att hjälpa oss tolka och förhålla oss till den empirin som utgörs av de transkriberade intervjuerna. De tre valda teorierna är handlingsutrymme, organisationsteori och KASAM som alla kommer att redovisas närmare i de kommande styckena nedan.

3.1 Val av teorier

De tre valda teorierna är som ovan nämnt är handlingsutrymme, organisationsteori och KASAM. Valet av teorierna grundar sig i att de är applicerbara för att kunna utröna tolkningar av de svar vi fått av de vi intervjuade kopplat till vårt syfte och frågeställningar. Handlingsutrymme tas upp i en av frågeställningarna och är således ett naturligt val av teori för att kunna förklara och förstå begreppet kopplat till presentationen av intervjuerna i resultat- och analyskapitlet. Alla vi intervjuade arbetar på en socialtjänst vilket är en organisation. Hur organisationen ser ut eller arbetar påverkar dess medarbetare. Därav valdes en modell av organisationsteori för att belysa påverkan på organisationen samt de förändringar som organisationen står för och implementerar, vilket tillämpningen av digitala hjälpmedel innebär. Slutligen valdes teorin KASAM för att kunna förstå och tolka intervjupersonernas upplevelser och hur det kan påverka arbetet och arbetsbelastningen.

3.2 Handlingsutrymme

I denna studie kommer handlingsutrymme vara en central teori, framförallt då vi ser en direkt koppling till syftet där en av frågeställningarna var att undersöka hur socialsekreterarnas upplever sitt handlingsutrymme. Handlingsutrymme beskrivs som de ramar i en organisation som en socialarbetare har att förhålla sig till i boken *Handlingsutrymme* av Svensson, Johansson, & Laanemets (2008). Begreppet handlingsutrymme är inte någonting som är fast bestämt i sig, men begränsas av vissa ramar, som kan göras mycket begränsade och tydliga inom en organisation.

Inom socialtjänsten finns det lagar, t.ex. socialtjänstlagen, att tillämpa och inom vilket kan beskrivas påverka handlingsutrymmet då det gör att vissa saker måste efterföljas eller utföras på ett visst sätt. I socialtjänstens organisation, kan den politiska styrningen som råder i kommunen påverka hur handlingsutrymmet ser ut för handläggarna eller socialsekreterarna i och med de direktiv som råder i kommunen (Wörlén, 2010).

Med tiden har handlingsutrymmet i myndigheter förändrats och beskrivs ha blivit snävare inom offentlig verksamhet (Järkestig Berggren, 2011). För människorna och samhället som servicen i socialtjänsten riktar sig till har också fått det svårare att få sin röst hörd skriver Ulrika Järkestig Berggren (2011) i tidskriften *Arbetsmarknad & Arbetsliv*. Hur handlingsutrymmet är format kan variera men även hur själva begreppet beskrivs menar Järkestig Berggren (2011), och hänvisar vidare till Lipsky som anser att handlingsutrymme är ett måste för socialt arbete på gräsrotsnivå, vilket är det typ av arbete en socialarbetare på en socialtjänst utför. Svensson *et al.* (2008) syftar åt att handlingsutrymme är det som finns innanför organisationens ramverk och vad som kan tillåtas utifrån det givna uppdrag som finns. Samtidigt påvisar Svensson *et al.* (2008) att starkare professioner kan ha större möjlighet att vidga det rådande handlingsutrymmet.

Vad begreppet handlingsutrymme kan betyda eller vidare innebära är beslutsfattande och prioritering som är ständigt närvarande i den offentliga sektorn där socialtjänsten befinner sig (Wörlén, 2010). På ett liknande sätt resonerar även Svensson *et al.* (2008), men de använder sig företrädesvis av ordet resurser. De beskriver att som socialarbetare inom socialtjänsten besitter man resurser som den professionella har att styra över vilka innefattar både materiella resurser som ekonomiskt bistånd och icke-materiella som den kunskap personen besitter och beslutsfattande bland annat. Wörlén (2010) skriver att socialarbetare har förväntningarna på sig att prioritera i sitt arbete när det kommer till beslut som de tar i sin profession. Dessa beslut ska sedermera vara legitima, behovsprövade samt vara av den karaktär som samhället kan erbjuda vilket till stor del representeras i organisationen.

Besluten som görs som först beskrivs som prioriteringar omfattas även av lagstiftning som den yttersta gränsen, men även av den jämlikhet och förutsägbarhet som en offentlig verksamhet ska förespråkas av (ibid.). Med Svensson *et al.* (2008) och Wörléns (2010) beskrivningar fram till ett resultat, med andra ord ett beslut, är det vägen dit och de olika aspekterna att ta hänsyn till och förhålla sig inom som utgör vad handlingsutrymmet är för en socialarbetare.

3.3 KASAM – känsla av sammanhang

Antonovsky (1991) skriver i boken *Hälsans mysterium* om det numera välkända begreppet KASAM som har betydelsen känsla av sammanhang. Han intresserade sig för frågan om varför vissa individer klarar av stora påfrestningar under livets gång bättre än andra individer. En del människor som utsätts för svåra prövningar i arbetet, privat eller vart det än må vara kan istället för att bli utbrända, uppgivna etcetera komma ut ur dessa prövningar starkare än innan. Medan andra människor som skulle utsättas för liknande prövningar kan bli sjuka, deprimerade eller utbrända. Han utgick inte ifrån den vanliga frågan som är varför blir vissa individer sjuka utan istället från det motsatta. Varför klarar vissa människor av påfrestningar som andra inte gör. Vad han kom fram till är att hur väl individen hanterar dessa prövningar beror på hur hög känsla av sammanhang den specifika individen har och Antonovskys (1991) namn på det fenomenet är KASAM.

Han diskuterar hur känslan av sammanhang börjar byggas upp i ung ålder men fortsätter att byggas på genom vårt liv. Vidare skriver han om hur denna känsla av sammanhang påverkar människors hälsa. Skillnaden som beskrivs är att personer med hög KASAM ser sin tillvaro som meningsfull, begriplig och hanterbar. De som har hög KASAM de väljer oftast att se problem i sina liv som utmaningar. Genom att de ser det som utmaningar så är det någonting som de kan övervinna, lära sig av och växa genom att klara av. De kan se hur de ska använda sina resurser för att klara av utmaningar i sina liv. Personer som har svag KASAM däremot ser oftare problem som någonting som drabbar dem och ser det som en svårighet och blir därmed mindre positiva till denna typ av utmaningar. Det kan då leda till att de inte klarar av stress och press lika bra som en person som har hög KASAM. Hur hög

eller svag KASAM en individ har är individuellt, något som för en individ kan ses som meningsfullt behöver inte göra det för nästa (Antonovsky, 1991).

I begreppet KASAM finns det tre huvudkomponenter dessa är, begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet. Antonovsky förklarar hur de är beroende av varandra och samverkar (Antonovsky, 1991).

- Det första begreppet begriplighet, beskrivs som kärnan i den ursprungliga versionen. Det syftar på i vilken utsträckning individer finner inre och yttre stimuli som greppbar och hur denna information hanteras. Är den strukturerad sammanhängande och tydlig. Eller är den kaotisk slumpmässig, oväntad och oförklarlig. En person med hög KASAM önskar inte död eller elände men klarar av att göra dessa event begripliga bättre än en person med svag KASAM (Antonovsky, 1991).
- Det andra begreppet är hanterbarhet, det beskrivs som i vilken grad en individ upplever att det finns resurser som denne kan ta till hjälp för att möta de krav som kommer med all stimuli. De resurser som menas kan vara ens partner, familj, vänner, kollegor etcetera, som man känner tillit till och att man kan lita på den personen. Vidare tar han upp att de som har en hög känsla av hanterbarhet inte känner sig som ett offer för saker som händer i dennes liv eller känner sig orättvist behandlad. Saker händer men livet går vidare (Antonovsky, 1991).
- Det tredje och sista begreppet är meningsfullhet, de som bedöms ha hög KASAM pratade ofta om områden i livet som för dem är viktiga, som de är engagerade i och som för dem hade betydelse. Det som dessa individer beskriver som meningsfullt tycker de är utmaningar som är värda både en känslomässig investering och engagemang (Antonovsky, 1991).

Känslan av sammanhang är en global hållning som uttrycker i vilken utsträckning man har en genomträngande och varaktig men också dynamisk känsla av tillit till att (1) de stimuli som härrör från ens inre och yttre värld under livets gång är strukturerade, förutsägbara och

begripliga, (2) de resurser som krävs för att man skall kunna möta de krav som dessa stimuli ställer på en finns tillgängliga, och (3) dessa krav är utmaningar, värda investering och engagemang (Antonovsky. 1991. s.46).

3.4 Förändringsarbete i organisationer

Organisationsutveckling och pressen på förändring som ämnesområde beskrivs av Lindkvist, Bakka & Fivelsdal (2014) som en förlängning av Human-Relationsrörelsen med en koppling till universitetsforskning i pedagogik och socialpsykologi. De olika synsätt och teorier som uppkommit sedan 1960-talet har fått andra betydelser i dagens snabbt skiftande samhälle. Det är både offentliga och privata organisationer som står under dessa snabba förändringar. Bakgrunden till de snabba förändringarna är till stor del beroende på digitaliseringen och de teknologiska framsteg som sker, samtidigt är det även ekonomiska, marknadsmässiga och demografiska förändringar som bidrar till förändringen. Det sker även en ökad internationalisering och globalisering av handel och produktion i samhället som tillsammans bidrar till mer flexibla och anpassningsbara organisationer (Lindkvist *et al.*, 2014).

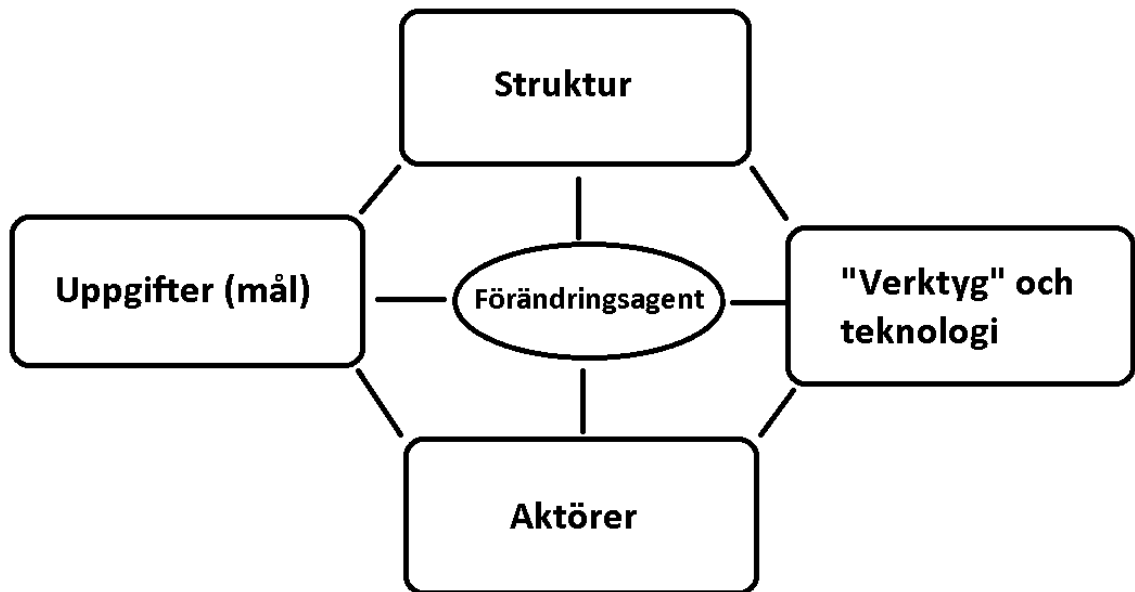
Vad som är ett centralt tema i organisationsteori är att någonting förändras. Ordet förändring används frekvent och det beskrivs som att det inte tvunget måste finnas en styrande hand bakom förändringen utan den kan komma både internt från en organisation själv eller med hjälp av externa krafter (Lindkvist *et al.*, 2014). Förändring är någonting som sker i hela samhället ständigt och sker ofta genom en långsamt förändrande process som ofta inte märks av före den kommer till en viss tröskel då förändringen blir mer noterbar (*ibid.*).

En modell som haft ett stort genomslag som beskrivs i boken Organisationsteori av Lindkvist, Bakka & Fivelsdal (2014. s.283f) är Leavitts öppna systemmodell. I denna modell beskrivs organisationer som komplexa och dynamiska system som har en egen utvecklings och anpassningsförmåga. Modellen kan ses som ett planeringsverktyg inför organisationsförändringar och består av fyra huvudkomponenter och dessa fyra påverkar varandra dynamiskt. Modellen visar på

ett översiktligt sätt möjligheter för organisationsförändringar. Den rymmer även ett helhetsperspektiv som är viktigt för att beskriva hur förändringar kan påverka olika områden.

De fyra huvudkomponenterna i Leavitts modell är:

Uppgifter, Struktur, Verktyg och teknologi samt Aktörer.



Figur 1. Leavitts systemmodell med Lindkvist, Bakka & Fivelsdals förändringsagent i mitten,

Bearbetad av: Oskar Thräff 2019.

Uppgifter: Uppgifterna bestäms utifrån vad som är den specifika organisationens målsättning, de består av det som är huvuduppgifterna och arbetsuppgifterna inom sagda organisation. Det kan röra sig om allt från tillverkningsindustrin till olika typer av tjänster. De allra flesta organisationer har olika typer av uppgifter de utför och många olika typer av uppgifter som ska lösas, vissa är mer rutinmässiga medan andra kan vara sådant som mer sällan dyker upp men likväl måste hanteras. Utöver detta så förändras de flesta uppgifter inom en organisation över tid på grund av både interna och externa tryck.

Struktur: Beskrivs som en beteckning för de mer stabila elementen i en organisation. Beroende på vilken typ av organisation det handlar om kan strukturen

vara uppbyggd på olika sätt, allt från en hierarkisk struktur till en mer horisontell struktur där arbetsfördelningen är strukturerad efter olika avdelningar eller arbetsområden.

Verktyg och teknologi: Beskrivs innefatta både hård- och mjukvara, allt från maskiner till datasystem, men även administrativa uppgifter och arbetsprocesser är en del av detta och har ett samband med olika kvalitetssäkrings- och arbetsmätningssystem.

Aktörer: Beskrivs som de människor som arbetar inom organisationen och är de som utför de olika uppgifter som kan finnas inom och mellan organisationer. De beskrivs även bilda olika formella och informella grupper inom organisationen som är viktiga att känna till för att kunna förstå sig på organisationen och vidare skapa förändring.

Lindkvist, Bakka & Fivelsdal (2014. s.284f) har dock valt att i boken Organisationsteori beskriva ett femte område som ligger mitt emellan de övriga fyra, detta är förändringsagenten som demonstreras i Figur 1. Förändringsagenten roll i det hela är att hålla ihop förändringsprocessen och se till att de fyra huvudkomponenterna tas i beaktande under hela processen. Syftet med denna modell är att uppmärksamma hur de olika områdena dynamiskt förändras och påverkar varandra samt att det är förändringsagentens roll att försöka styra upp processen så bra som möjligt. Rollen som förändringsagent sitter ofta ledningen för en organisation, en konsultfirma eller liknande som på ett övergripande sätt övervakar hela processen.

Följande exempel ska försöka påvisa vad som kan ske i och med införandet av ny teknik. Låt säga att det inom en organisation införskaffas ett nytt datasystem för till exempel de som arbetar inom ekonomiskt bistånd. Det kan då innebära att vissa administrativa uppgifter tas över av socialsekreterare från sekreterare eller vice versa. Det skapas på det viset en förändring av arbetsfördelningen på grund av införandet av ny teknik. För att kunna använda sig av denna nya teknik så behöver personal utbildas inom det nya systemet som kan innebära helt nya uppgifter varpå aktörsvariabeln kommer in i bilden. Som demonstreras i detta exempel kan vi se att

en process leder till en annan och att det är ett dynamiskt förlopp. Här kommer förändringsagenten in i bilden. Det är upp till den person som har rollen som förändringsagent att se till att förändringar som införs sker så smärtfritt som möjligt för att kunna bibehålla en så hög produktivitet som möjligt. Inom alla organisationer är det önskvärt att förändring och förnyelse sker fortlöpande och helst utan negativa konsekvenser (Lindkvist. *et al.*, 2014).

4 Val av metod

För att genomföra denna studie valdes en kvalitativ ansats då tanken var att undersöka socialsekreterare inom socialtjänstens upplevelse av hur digitaliseringen av deras arbete påverkar dem. Rolf Lind (2014. s.125f) skriver i *Vidga vetandet* om hur kvantitativa och kvalitativa data skiljer sig åt, kvantitativa data är främst till för att standardisera och på grund av det så är den lätt att jämföra och generalisera med hjälp av siffror. Den kvalitativa ansatsen beskriver han som data uttryckt i verbal form och den används för att ge en flerdimensionell analys av det som i undersökningen studeras.

Ahrne & Svensson (2015. s.9ff) skriver i *Handbok i kvalitativa metoder* att kvalitativ metod är den metod som främst har använts inom samhällsvetenskapen historiskt sett. Det är först i mitten av 1900-talet som kvantitativ metod började användas. Med den kvantitativa metodens framväxt i socialt arbete försöktes det efterlikna den naturvetenskapliga forskningen som kan användas för att generalisera olika företeelser. Det förekom kritik i form av att den kvantitativa metoden missade saker som är svåra att mäta och beskriva till exempel social interaktion, hur människor tycker och tänker är inte lätt att mäta med siffror. Därav är en kvalitativ metod fortfarande viktig inom samhällsvetenskaplig forskning, med hjälp av den kan olika nyanser och värderingar fångas upp och lyftas på ett helt annat sätt än med hjälp av enbart en kvantitativ metod (ibid.).

Då tanken med arbetet var att undersöka vad socialsekreterare inom socialtjänsten har för upplevelser om digitaliseringen av deras arbete så lämpade sig en kvalitativ metod bättre än en kvantitativ för att kunna fånga upp en mångfacetterad bild av upplevelserna (Lind, 2014. s.125). Att generalisera resultatet var inte syftet med detta arbete, därav föll valet på kvalitativ metod vilken bättre lämpar sig för att fånga upp olika nyanser av vad människor tycker och tänker om en företeelse (ibid.), i detta fallet digitaliseringen av deras arbete. För att kunna undersöka ämnet närmare valdes en semistrukturerad intervju som datainsamlingsmetod. Enligt Bryman (2011. s.415) i *Samhällsvetenskapliga metoder* kan en semistrukturerad intervju beskrivas som en intervju där forskaren utgår från en intervjuguide som behandlar en rad olika teman som denne vill ha besvarade. En fördel med denna typ

av intervju är att den intervjuade har stor frihet att utforma sina svar efter eget tycke. Det kan även ställas mer specifika frågor men fördelen med en semistrukturerad intervju är att forskaren kan fråga vidare om något som den intervjuade nämner. Det blir en friare mer levande typ av intervju än att endast använda sig av stängda frågor.

Exempel på teman som användes i intervjuguiden är: Handlingsutrymme generellt, arbetsbelastning generellt, handlingsutrymmet i och med digitaliseringen, arbetsbelastning i och med digitaliseringen, även positiva samt negativa aspekter av digitaliseringen (se bilaga 2).

4.1 Urval

Då resurserna som fanns till förfogande för denna studie var begränsad i form av både tid och pengar gjordes en avgränsning till att endast omfatta socialtjänsterna i Skåne. Inledningsvis fokuserade studien på att behandla en begränsad del av socialtjänsten Individ och Familjeomsorgen. Detta ändrades dock under arbetets gång då antalet respondenter inte blev tillräckligt högt. En anledning till att responsen från socialsekreterarna för intervju blev låg kan bero på den höga arbetsbelastningen de redan har i sitt dagliga arbete (Scaramuzzino, 2019). Efter diskussion med vår handledare för studien så valde vi att utöka omfattningen av studien till att handla om digitaliseringen av socialtjänsten i stort istället för endast en viss del utav den. Information om studien (se bilaga 1), samt att vi eftersökte socialsekreterare som arbetar inom socialtjänsten för intervjuer angående digitaliseringen av socialtjänsten mejlades ut till alla socialtjänster vi hittade kontaktuppgifterna till i hela Skåne efter ändrad inriktning på studien. De respondenter vi fick till studien arbetade på socialtjänsten inom följande områden; ekonomiskt bistånd nyanlända 1, ekonomiskt bistånd 3, biståndshandläggare 1, familjehemssekreterare 1, barnsekreterare 2 samt familjerätten 1. Två av respondenterna var enhetschefer samt med ansvarsroller för digitaliseringen i kommunerna. En respondent hade vid intervjutillfället en projektanställning rörande implementeringen av digitaliseringen i kommunen och de resterande sex respondenter var socialsekreterare.

Urvalets storlek avgjordes delvis utifrån de tidsresurser som fanns till förfogande för studien, samt det givna omfånget av studien. Det bestämdes i ett tidigt stadie att miniminivån var sex intervjuer med möjlighet att utöka det antal om det uppstod behov av att samlas in mer. När sex intervjuer var genomförda kände vi att vi behövde ytterligare data eftersom att det material vi hittills fått in var bra men vi saknade ett övergripande djup vilket kunde utvidgas med ytterligare intervjuer. Med de tre resterande intervjuerna som genomfördes blev nyanserna tydligare genom att intervjupersonerna blev fler och därmed kunde ytterligare paralleller, motsägelser och perspektiv identifieras.

Till denna studie gjordes urvalet av respondenter i första hand genom ett målinriktat snöbollsurval. Vi visste vilken grupp av människor vi var intresserade av att intervjua för denna studie vilket sedan resulterade i ett målinriktat snöbollsurval som det lämpligaste tillvägagångssättet. Ett snöbollsurval är till viss mån ett bekvämlighetsurval i sig, men är något utav en nyare sidogren till bekvämlighetsurval (Bryman, 2011. s. 196). Denna metod av urval av respondenter lämpar sig bra då tillgängligheten av möjliga respondenter vidgar sig under studiens gång vilket är principen av snöbollsurval (ibid. s.196). Genom de respondenter som redan har deltagit i studien finns möjlighet att gå vidare och få ett bredare kontaktnät av yrkesverksamma socialsekreterare på socialtjänsten. Att få tillträde till en grupp individer genom den befintliga öppningen, socialsekreterare i detta fall, för att sedan få tillgång till flera är en urvalsmetod som Bryman (2011, s.385) beskriver och han benämner den inledande personen som sponsor till resterande grupp. Det är förvisso inte säkert att tillgången till hela gruppen socialsekreterare på ett visst socialkontor är att tillgå, då det är individerna inom organisationen som är respondenterna och de som måste ha tid och viljan att ställa upp på en intervju gällande deras yrkesroll (Bryman, 2011. s. 386).

4.2 Tillförlitlighet

För att förklara tillförlitligheten i den studie vi utfört har vi använt oss av följande tre begrepp, trovärdighet som är en motsvarighet till validitet, överförbarhet som är att jämföra med extern validitet samt pålitlighet som är att jämföra med reliabilitet (Bryman, 2011. s.354).

Bryman (2011, s.354) beskriver att frågor rörande tillförlitligheten behöver diskuteras utifrån om det kan finnas flera olika beskrivningar av den sociala verkligheten. Är de beskrivningar vi som utfört studien givit trovärdiga i läsarens ögon. Det är viktigt för att arbetet ska verka trovärdigt. Vi försökte under intervjuernas gång både upprepa och sammanfatta vad vi förstått av det vi fick höra för att på så sätt kunna öka tillförlitligheten och trovärdigheten i arbetet.

Vidare diskuteras studiens överförbarhet, kvalitativ forskning fokuserar främst på att beskriva någonting på djupet och inte på att beskriva bredden av det som studerats i motsats mot den kvantitativa forskningsgrenen. Genom att ge en tät och fyllig redogörelse av den data som samlats in så kan det användas som bas för att bedöma om resultaten är överförbara till en annan kontext eller ej (Bryman, 2011, s.355). Även pålitlighet diskuteras här, för att andra forskare ska kunna bedöma om en undersökning är tillförlitlig är en fullständig och tillgänglig redogörelse för hur alla faser av forskningsprojektet gått till nödvändig. Från skapandet av problemformuleringen till insamling av material till beslut rörande analysens tillvägagångssätt och så vidare. Det är en metod som används då man vill förbättra pålitligheten i kvalitativa undersökningar (Bryman, 2011, s.355).

Syftet med undersökningen var att genom semistrukturerade intervjuer samla in data som kunde berätta mer om socialsekreterare inom socialtjänstens upplevelser av digitaliseringen av deras arbete. Om de tycker det påverkar deras handlingsutrymme och / eller det påverkar deras arbetsbörda.

4.3 Förförståelse och författarensroll

Då vi som utfört denna studie har viss förförståelse inom området vi valt att forska inom så innebär det att det kan vara svårt att alltid hålla sig objektiv till ämnet. Båda utförde sin Verksamhetsförlagda utbildning inom IFO på socialtjänsten och har därmed viss förkunskap inom ämnet men känner därmed också personligen vissa utav de personer som intervjuats i studien. Vi har båda fått hantera krångliga och tidsödande system, haft problem gällande sekretessen i SMS och mail konversationer men även sett delar av hur det kan underlätta i det sociala arbetet. Författarnas personliga värderingar i form av personliga åsikter och känslor är svårt att helt koppla bort. Den av oss som ej personligen kände respondenten genomförde intervjun för att hålla den så neutral som möjligt. Genom att vara öppen med den

förförståelse vi forskare har gör det arbetet mer transparent för de som läser det (Bryman, 2011. s.43).

4.4 Bearbetning av material och analys

När intervjuerna var genomförda transkriberades dem och de har transkriberats i näst intill ordagrant men när det varit väldigt mycket utfyllnadsord som till exempel ”ehmm” så har det inte alltid skrivits ut då vi menar att det försämrade läsbarheten. Om det var tydligt att den person som vi intervjuade tänkte efter lite extra länge så har vi valt att skriva ut ett ”ehmm” för att vi ska vara medvetna om att personen tänkte efter lite extra vid det tillfället.

De inspelade intervjuerna är data för denna studie, och det senare bearbetade materialet i form av transkriberade intervjuer blir det empiriska materialet vilket är det som kommer att analyseras (Ahrne & Svensson, 2015. s. 23). Efter det att transkriberingen av intervjuerna var genomförd utfördes en kodning av allt insamlat material. Kodningen gick till så att båda författarna utgick från frågeställningarna för studien och försökte hitta delar som kunde ge svar på dessa i texterna. Materialet gick igenom av oss båda var för sig, men även tillsammans för att båda skulle vara överens om kodningen och senare kunna gå vidare och tematisera de olika delar som markerats. Tematiseringen gjordes helt och hållet tillsammans. Vid utförandet av kodningen använde vi oss utav överstrykningspennor för att det skulle bli lättare att se de olika koderna och senare kunna tematisera dem (Bryman, 2011. s.527f).

Vi utförde en typ av tematisk analys på det material vi fick fram som fokuserar på vad som sägs och inte hur det sägs (Bryman, 2011. s. 527). I en tematisk analys använder man sig av sökandet efter teman, ett tema beskrivs som för vissa vara ungefär samma sak som en kod medan andra författare väljer att se ett tema som en grupp av koder (Bryman, 2011. s.528). Genom att läsa igenom de transkriberade intervjuerna flera gånger skapades teman och subteman som vi senare använt oss utav i analysen av studien. Materialet kodas för att det sedan slutligen ska kunna analyseras krävs det att kodningsschemat är konsekvent i och för varje intervju för att kunna läsa av materialet och få en tillförlitlighet (Bryman, 2011. s. 205). En kategori vi har använt oss av vid kodningen är *arbetsbelastning*. Vid tillfällen som respondenten talar om arbetsbelastning, oavsett om det är precis det ordet som

används, kommer det att delas in i denna kategori då det är innehållet i vad som sägs som är av vikt och inte de faktiska ordvalen. För att undvika att felkodning sker på grund av otydlighet av rekvisiten för kodningskategorierna. Till exempel att koda någonting som faktiskt inte sägs, exempel arbetsbelastning är det viktigt att se att det som talas om reellt handlar om ämnet och inte endast potentiellt kunna kopplas till ämnet för att undgå oklarheter (Bryman, 2011. s.205.). Som hjälp för att analysera de transkriberade intervjuerna valdes teorierna handlingsutrymme och en systemmodell som utvecklats av H.J Leavitt men vidareutvecklas i boken *Organisationsteori* av Lindkvist, Bakka & Fivelsdal (2014). Vilka teorier som väljs för att analysera och koda ett material är väsentligt för vilken riktning forskningen tar när den ska tolkas (Lind, 2014. s. 154).

4.5 Etiskt övervägande

På grund av det valda forskningsområdet i denna studie vilket är hur socialsekreterare påverkas av digitaliseringen av socialtjänsten och hur det berör deras handlingsutrymme och arbetsbelastning är det inte en synnerligen etiskt komplicerad studie. Att det är en etiskt försvarbar studie beror på att socialsekreterare som grupp inte befinner sig i en utsatt position i samhället samt att de frågor studien ämnar beröra handlar om yrkesprofessionella förhållanden och inte privata förhållanden som är att anses mer sensibelt för en individ. Respondenterna för undersökningen informeras även om den frivillighet de har att medverka i en intervju och de etiska föreskrifter som Vetenskapsrådet förespråkar.

Forskningsetik och forskareetik beskrivs väl av Kalman & Lövgren (2012, s.13f) i boken *Etiska dilemman* där de diskuterar Vetenskapsrådets fyra principer som hjälper till att värna om individerna som ingår i en studie och den kunskap som kan fås ut från studien. Det första är informationskravet vilket innebär att forskaren väl ska informera deltagarna i studien om dess syfte och deras frivillighet att delta i den, det gör att även den andra punkten samtyckeskravet går ihop med informationskravet. Det tredje är konfidentialitetskravet som handlar om att forskaren/forskarna kommer att vara noggranna i sin hantering av den data de får ut från studien så att ingen obehörig kan komma åt denna. Det fjärde och sista är nyttjandekravet vilket innebär att den data som samlas in endast får nyttjas för forskningsändamål och inte kommer att lämnas ut till en tredje part som exempel.

4.6 Arbetsfördelning

Starten av arbetet bestod i att båda gemensamt satt ner och funderade över vad arbetet skulle handla om och vilken inriktning studien skulle få. Båda var aktiva under denna fas av arbetet där problemformulering, syfte och frågeställningar gjordes. Mycket av den initiala kunskapssökningen gjordes tillsammans så att båda skulle kunna vara med och påverka inriktningen på studien. Vidare så utformades en intervjuguide, ett informationsbrev samt en samtyckesblankett av oss tillsammans samt att kontakt och sökande efter personer att intervjua har även det skett gemensamt. Efter det steget så genomfördes sex av de nio intervjuerna av båda i gruppen och tre genomfördes av Hanna själv. Transkriberingen har båda arbetat med men Oskar har gjort merparten av transkriberingsarbetet. När det kommer till teoridelen av arbetet Oskar skrivit två delar och Hanna en. Vad gäller kunskapsläget har Hanna skrivit två delar och Oskar en del. Vi har både suttit tillsammans och enskilt med dessa delar. Stycket med metod är huvudsakligen skrivet av Oskar och korrigerat av Hanna. Hanna har skrivit abstractet samt en större del av sammanfattningarna på kapitlen. Till sist så har kodning, av materialet, analys, diskussion etcetera skrivits av båda gemensamt. Alla delarna av arbetet är genomgångna av båda i gruppen för att korrigera språk och innehåll så att det blir ett flyt genom arbetet och för att det ska finnas en tydlig röd tråd som fortlöper genom arbetet.

5 Resultat och analys

I följande kapitel av studien kommer en redogörelse över de resultat som vuxit fram under kodning och tematisering av de transkriberade intervjuerna. Som ram för vad som diskuteras i kapitlet finns de delar som tagits upp under kunskapsläget i form av socialt arbete, arbetsbelastning och digitalisering. Det återkopplas även till problemformuleringen som mynnat ut i ett syfte och tre frågeställningar vilka vi här försöker att diskutera och besvara med hjälp av de resultat, kunskapsläget och teorier som vi tagit stöd i. Teorierna vi har till hjälp för att förstå och tolka de resultat som studien givit upphov till är handlingsutrymme, KASAM samt den modell av organisationsteori som beskrivs av H.J Leavitt och vidareutvecklas av Lindkvist, Bakka & Fivelsdal (2014) i boken *Organisationsteori*. Teorin handlingsutrymme används för att främst analysera socialsekreterarnas upplevelser av sitt handlingsutrymme i och med digitaliseringen. Teorin KASAM används främst för att analysera socialsekreterarnas upplevelser av deras arbetsbelastning. Modellen som har sitt ursprung från H.J Leavitt används som en förklaringsmodell om hur saker hänger ihop och påverkar varandra, samt hur det kan vara fördelaktigt att ha en person som samordnar förändringsprocessen. Då anonymiteten hos våra respondenter är viktig så har de anonymiserats i analys och resultatdelen. Avsnittet om arbetsbelastning som återfinns i kunskapsläget blir ett komplement i analysen till alla tre valda teorierna. Delen om socialtjänsten för att förstå organisationen och till sist digitalisering som är det genomgående temat i studien vilka intervjupersonerna förhåller sig kring. Vi har valt att kalla dem för I1 till I9 med vilket vi menar att I står för intervjuad och numren 1–9 är de nummer efter i vilken ordning intervjuerna har genomförts. I1 står således för intervjuad nr 1 etcetera.

5.1 För- och nackdelar med automatisering

I de nio intervjuer som genomförts under studiens gång har öppna frågor om digitaliseringen i stor utsträckning lett in på redogörelser över olika automatiseringsprocesser. Vissa av de automatiserade processerna har implementerats eller är tänkta att implementeras inom socialtjänsten. En process som automatiserats som används som ett skräckexempel av två personer i studien är automatisering gällande ekonomiskt bistånd i Trelleborg. Där beräkningar men även beslut fattas av en dator utifrån de variabler som matas in, kan datorn se om

den som söker ekonomiskt bistånd har rätt till det eller ej. En av intervjupersonerna uttrycker sin skeptiska inställning på följande sätt;

Men vad gäller tandvården och andra stora belopp så kan du inte bara ladda upp ett kostnadsförslag. Du kan inte för det måste finnas en mänsklig faktor i det, men har du en digitaliserad robot som tar emot sådana tandvårdsansökningar som de har i Trelleborg så är du garanterad tiotusen kronor fast du kanske inte har något behov, och det ser vi som en nackdel, det är en nackdel med just Trelleborgsmodellen, så om du som inte har något behov av tandvård skulle gå och söka ett sådant bidrag i Trelleborg så skulle du garanterat få dessa tiotusen, för de har räknat ut det, på så sätt att inom ett visst antal år så kommer du tillbaka till Socialtjänsten på något sätt, jag vet inte riktigt på vilket sätt men alla kommuner håller ju inte med. Men på det sättet är det negativt, om det lägger sig in i beslutsfattandet, jag valde nog fel ord, det blir ju inte jäv men alla fall någon form av fusk, i och med att det är en automatiserad process. (11)

Som synes i citatet så finns en underliggande rädsla för att människor som egentligen inte har rätt till vissa delar inom ekonomiskt bistånd skulle söka det och även få det beviljat utan att en utredning görs eller blir kontrollerad av en handläggare. Rädslan kan grunda sig i båda att felaktiga beslut görs samtidigt som den mänskliga faktorn i arbetet förskjuts bort från det sociala arbetet. Flera av intervjupersonerna talade även om rädslan för hur organisationen kan förändras i och med automatiserade arbetsprocesser, kopplat till rädslor om att handlingsutrymmet möjligen skulle kunna bli snävare. Som beskrivs i teoridelen av Lindkvist *et al.* (2014) är det hur organisationen hanterar ny teknik som påverkar utfallet av den. Handlingsutrymmet för socialsekreterarna är till stor del formgivande av organisationen vilket beskrivs Svensson *et al.* (2008) i kunskapsläget. Eftersom de automatiserade processerna i socialtjänsten är relativt nya har intervjupersonerna inte ännu kunnat se förändringar av handlingsutrymmet kopplat till de automatiserade processerna, men trots det är det en oro som återfinns hos många av intervjupersonerna. Det finns emellertid positiva attityder gällande automatisering då intervjupersonerna kan se ett samspel mellan den automatiserade uträkningsprocessen och det mänskliga interagerandet.

Ja förhoppningsvis till det bättre, det vi har kunnat se hittills med e-tjänst är att det minskar vår arbetsbelastning och man får mer makt själv att kunna ta del av sitt ärende och vara delaktig i det om man har den tillgänglig informationen. Ehhh och ja tanken är ju sen också att vi ska kunna automatisera vissa delar av handläggningen, kanske att ett program eller en tjänst kan utföra en preliminär beräkning, sen är inte tanken att någon dator eller program ska kunna fatta något beslut utan där kommer vi in i bilden som människa men det kommer ju minska en hel del arbete det tror jag. (I7)

Socialtjänsten är en medborgarservice och finns följaktligen till för invånarna i kommunen och en automatiserad process för handläggning av ekonomiskt bistånd gör att handläggningen fram till ett beslut kan gå snabbare. Det kan därmed också frigöra tid för socialsekreterare om delar av utredningen inte behöver handläggas manuellt menar I7. Vad I7 sedan avslutar med att poängtera är att i hens stad är inte tanken att beräkningen och godkännandet ska göras utan en mänsklig kontroll. Det innebär enligt I7 att varje enskilt ärende måste bli godkänt och kontrollerat av en socialsekreterare och att systemet i sig inte kan fatta några slutgiltiga beslut. Med en sådan typ av automatiserat system är det tänkbart att I1's oro inför felaktiga, och kanske avhumaniserade, beslut kan lättas.

Det tycks finnas en koppling mellan hur socialsekreterare ser på digitaliseringen och sitt eget handlingsutrymme. Järkestig Berggren (2011) med hänvisning till Lipsky menar att handlingsutrymme är en förutsättning för socialt arbete, citatet ovan indikerar att en ökad automatisering i vissa fall antas ge ett ökat handlingsutrymme i och med minskad arbetsbelastning genom minskat administrativt arbete. Digitaliseringen av socialtjänsten med nya system och automatiserade processer är införandet av ett nytt verktyg i arbetet som påverkar både själva organisationen och de personer som är en del av den. När en förändring i en organisation sker bör det finnas någon som styr arbetet menar Lindkvist *et al.* (2014) och vara den så kallade "spindeln i nätet" mellan de olika faktorerna som påverkas inom organisationen. Organisationsförändringarna i socialtjänsten med automatiseringsprocesser leder därmed till en omfattande strukturförändring som

påverkar hanteringen av arbetet som leder till ett nytt arbetssätt som socialsekreterarna nu måste förhålla sig till. Automatiseringen kan leda till en minskad arbetsbelastning för socialsekreterarna hoppas och menar flertalet av intervjupersonerna genom att arbetsuppgifter som tidigare ingått i tjänsten försvinner och automatiseras vilket kan frigöra tid som kan användas till annat.

5.2 Ny digitalisering och tidsvinst

En aspekt som digitaliseringen har lett till inom socialtjänsten, och kanske främst inom ekonomiskt bistånd, är tillgången av e-tjänst för brukare menar flera av de vi intervjuat.

... och då tror vi att om man har processautomatisering och e-ansökan så är det ju vissa delar som man inte själv kommer att göra längre. (I9)

E-tjänst innebär en hemsida som brukaren kan logga in på för att se sina journaler, likt 1177, men även en plattform för att kunna ansöka om ekonomiskt bistånd en så kallad e-ansökan, ladda upp intyg och dokument och få en direkt inblick i ärendets gång. Det är med e-tjänsten och e-ansökan som processautomatiseringen kan ta fart genom att digitalt göra preliminära beräkningar och minska den administrativa bördan för socialsekreteraren att inte behöva föra in dokument i varje enskild journal som framgår av citatet ovan. Att frigöra tid i och med minskat administrativt arbete med e-ansökningar verkar vara ett välkommet inslag i det sociala arbetet för såväl brukare som socialsekreterare menar flera av de intervjuade. För brukaren kan tillgången av det egna ärendet skapa en trygghet då en kan se vad som händer och även vara en mer aktiv del i att ärendet förs framåt genom den egna delaktigheten är en positiv effekt vilket ett par intervjupersoner lyfter. Att e-ansökningar kan underlätta och minska en del av det administrativa arbetet för en socialsekreterare kan i förlängningen innebära en ny möjlighet att prioritera sina arbetsuppgifter och kan på så sätt påverka det faktiska handlingsutrymmet i det dagliga arbetet. Det i förlängningen kan leda till att arbetet med införandet av e-tjänster och e-ansökningar känns mer hanterbart och meningsfullt ett begrepp som Antonovsky (1991) beskriver kan öka den inneboende motståndskraften.

...min största önskan är att få hit i digitaliseringen vad gäller månadsansökningarna, för att istället för att ha en korg med olika underlag etc etc som jag behöver lägga tre till fyra arbetsdagar på rent administrativt arbete så lägger vi över ansvaret på de sökandena, på klienterna som samtidigt får en pedagogisk utbildning, i hur det hela funkar...och då har jag ju frigjort på bara denna månaden, om vi säger 28 stycken ansökningar ja 28 timmar, det är nästan en hel arbetsvecka...(I1)

...jag gör ju återsökningarna för kommunen, och där har jag fått en e-tjänst som migrationsverket har varit med och byggt upp, så nu loggar jag in på migrationsverket... varje månad räknat i tid så tog det två till tre arbetsdagar bara att göra dessa återsökningarna, men nu med e-tjänsten så gör jag det på max en halvtimme. (I1)

I I1s kommun har de ännu inte kommit så långt med digitaliseringen vilket syns i citatet ovan, det även jämförelsevis med andra kommuner som vi har besökt. Ytterligare digitalisering i form av e-ansökningar ses som ett välkommet tillskott av intervjupersonen då det tros kunna underlätta och effektivisera arbetet. Viss del av nyare digitalisering med e-tjänst har tagit fart för socialsekreterarna med åtkomst till andra myndigheters uppgifter och på så vis kunnat göra samverkan enklare och på så sätt även spara tid menar några av de vi intervjuat. När I1 talar om sina arbetsuppgifter och vad e-tjänsten hittills har tillfört till dessa blir det tydligt att tekniken har kunnat underlätta arbetet i det avseendet. Det upplevs bli ett bra komplement och inte en extra belastning som kan vara en potentiell risk vilket togs upp i kunskapsläget av Scaramuzzino (2019). Scaramuzzino (2019) beskriver även att digitaliseringen kan ha en negativ påverkan på arbetsbelastningen med de nya administrativa moment som kan tillkomma. Samtidigt kan det även frigöra tid genom automatiserade processer, den tiden kan då läggas på exempelvis brukarna tyckte några av de vi intervjuat.

I1 har en positiv syn på den digitalisering som hittills implementerats i kommunen och ser även fram emot nya digitala lösningar. Det kan i sig vara en förutsättning att ha en positiv syn på digitaliseringen för att det ska kunna bidra till att arbetet ska ses som hanterbart men även meningsfullt enligt Antonovskys (1991) teori. Vad

gäller brukarna i IIs kommun har de ännu inte samma möjlighet som finns i många andra av de kommuner som vi har talat med, då de inte kan göra e-ansökningar där ännu. För brukaren innebär det att den måste lämna in nya papper till kommunen om sin situation och göra en ny ansöka varje månad. Med en e-tjänst för brukare med integrerad e-ansökan kan handlingarna komma in med ett knapptryck och samtidigt kan de följa ärendets gång vilket bland annat I7 talar om som något positivt.

Att känna att man har en rimlig arbetsbelastning är viktigt för att skapa en känsla av hanterbarhet, både för ens egen skull och för att arbetet ska kunna fungera. För att denna känsla av hanterbarhet ska kunna upprätthållas så krävs det att arbetsbelastningen ligger på en hållbar nivå som beskrivs av Antonovsky (1991). I och med den tidsvinst som beskrivs av intervjupersonerna vilken skapas med de digitala hjälpmedel som nämns ovan så kan det antas att arbetsbelastningen blir lägre, vilket kan leda till ett mer kvalitativt arbete enligt Sandblad *et al.* (2018). Inte nödvändigtvis att den blir lägre i antal ärenden som är pågående, men att moment som finns i handläggningen kortas ner och rationaliseras bort med hjälp av digitala hjälpmedel som gör att den administrativa tiden för varje ärende kortas ner och därmed bidrar till en minskad arbetsbelastning.

Meningsfullheten i det arbete man utför är också en faktor av betydelse för känslan av hanterbarhet (Antonovsky, 1991). Försvinner uppgifter från det egna bordet till att läggas över på tekniken kan det skapa ytterligare meningsfullhet i och med känslan av att man som person kan lägga ner sina resurser mer på det mänskliga planet i det sociala arbetet menade några av de vi intervjuat. Kan den tiden som frigörs genom digitalisering gå till att utföra arbetsuppgifter som känns mer meningsfullt för socialsekreteraren. Frigjord tid kan öka det upplevda handlingsutrymmet genom möjligheten att själv prioritera över tiden och sitt arbete vilket är en del av handlingsutrymmet (Wörlén, 2010).

5.3 Mänskliga mötet

I de genomförda intervjuerna påtalade många att det roligaste i arbetet var att träffa brukarna. Något de vi intervjuat hade som gemensam nämnare är att de gärna ville försöka använda sig av den tid de kan vinna på olika digitala lösningar, till att nyttja

sitt handlingsutrymme i arbetet för att träffa brukarna mer. Som exempel på det se följande citat.

...för vi digitaliserar oss för att frigöra mer tid till det personliga mötet, vi har alldeles för lite av det personliga mötet. (I9)

Det finns olika perspektiv på det personliga mötet med brukare bland intervjupersonerna. Vissa talar om att det personliga mötet utgör grunden för socialt arbete, medan andra ser en större flexibilitet i hur ett möte med en brukare kan utformas. De olika perspektiven kan grunda sig i personliga åsikter, men kan även vara en konsekvens av organisationens utformning och handlingsutrymme (Svensson *et al.*, 2014). Vad som är mer gemensamt hos intervjupersonerna är att de anser att mötet bör vara utformat för att möta brukarens behov och inte efter socialsekreterarens behov. Var mötet äger rum är också en del som vägs in i brukarens behov, det vill säga om ett möte lämpligast sker i brukarens bostad eller om det är på socialkontoret när det handlar om fysiska möten. När det kommer till det fysiska mötet med yngre brukare talar även några av de vi intervjuade om att samtal i bilen kan vara mycket givande metod. Exempel på reflektioner kring det personliga mötet med brukare framgår av citatet nedan.

...det handlar om att vi värnar om det personliga mötet mer än man gör på kanske andra ställen. Men jag är inte så säker på att det är våra brukares behov. Vi har lärt oss på Socionombildningen det här med det fysiska mötet att det är det som är det viktiga. Men när du har jobbat några år så upptäcker du att det finns de människor som inte vill möta dig i fysiska möten ... att det är jobbigt för dig (brukaren) att sitta och prata på det här sättet. Du upptäcker att de bästa samtalen du har med ungdomar de har du när du är ute och kör och slipper se varandra i ögonen hela tiden. Så det är, det är inte så enkelt. Men jag tror att för att liksom det sociala arbetet måste förändras en hel del om vi ska hänga med i digitaliseringen. (I4)

Vidare talar I2 om att hen uppfattar en del socialsekreterare som fyrkantiga i hur de vill ha kontakt med sina brukare. Det blir som I4 säger i citatet, de har lärt sig att

det fysiska mötet är viktigt och att det blivit en del av kulturen inom socialt arbete att en ska träffa sina brukare i fysiska möten. Vems skull det fysiska mötet finns till för däremot är en annan fråga som vi inte kommer fördjupa oss mer i här. Vad som kan ses som en del i varför de fysiska mötena blir en diskussionspunkt är att användandet av digitala hjälpmedel på socialtjänsten tidigare inte varit möjligt i samma utsträckning som idag. Samtal eller möten med brukare på annat vis än i fysiska möten har inte varit möjligt, men det har nu öppnats upp nya möjligheter vilket möjligen kan antas bredda handlingsutrymmet för socialsekreterarna (Svensson *et al.* 2008). Denna förändring som sker i och med digitaliseringen är någonting som de vi intervjuade pratade om och visade en viss osäkerhet inför hur videomöten eller andra digitala kommunikationsmedel skulle kunna användas. Lindkvist *et al.* (2014) talar om att det är viktigt att en central person leder förändringsarbetet för att det ska kunna implementeras så smidigt som möjligt för de som arbetar inom organisationen. Att det fanns en person som ledde eller fanns tillgänglig för digitala förändringar i organisationen var något som togs upp och beskrevs som positivt från flertalet av de vi intervjuade. Övrig kontakt har också länge skett och sker ofta fortfarande via brev, och det är inte den snabbaste eller mest effektiva metoden för att få eller delge information uppger ett par av intervjupersonerna.

Känslan av det som gör arbetet meningsfullt för många av de vi intervjuat är just det mänskliga mötet. Att det skapar en känsla av meningsfullhet (Antonovsky, 1991) kan möjligtvis vara del i varför det mänskliga mötet värnas om i så hög utsträckning. I4 pratar om att det således möjligtvis kan finnas en korrelation mellan en långsammare digital utveckling av socialtjänsten som följd av den inskolade bilden av hur brukarkontakt ska se ut, en bild som kommer med socionomutbildningen. Svensson och Larsson (2014) menar på att andra hinder för en långsam digitalisering av socialtjänsten kan bero på organisationerna i sig och juridiken.

Jag har ju familjehem i hela Skåne och ibland när jag lägger in regelbunden handledning så kan man lägga kanske vart tredje möte i telefonen istället absolut. Och det kan ju bli en tidsvinst också men faran är om det blir bara det så att vi inte träffas. Men annars kan det ju också vara en fördel för man hinner ju mer, tänker produktionssamhället liksom. (I8)

Användandet av telefonen som är ett digitalt hjälpmedel beskrivs ovan av I8 som att alla möten inte längre nödvändigtvis behöver ske i ett fysiskt möte utan att det går bra att vissa möten sker via telefon och att en vinst av det är tiden som sparas. Tidsvinsten måste möjligen inte vara till fördel för socialsekreterarens, men för organisationen i stort kan det vara en vinst. Att inte ha fysiska möten när det handlar om att socialsekreteraren behövde göra längre resor talade även några av de övriga intervjupersonerna om. Intervjupersonerna pratade om att det var deras chefers önskan med hänvisning till budget som är en allt mer framträdande faktor i socialtjänsten (Alstervik, *et al.* 2017) och inte nödvändigtvis deras egen.

5.4 Digital tillgänglighet

För att förstå digitaliseringen är det viktigt att komma ihåg att olika målgrupper refererar till digitaliseringen olika. De yngre socialarbetarna är uppväxta med tekniken och ser inslag och utvecklingen av t.ex. mobiltelefoner och mail som naturliga och kanske självklara. Det kan då lätt förbise dessa som en del av digitaliseringsarbetet i socialtjänsten. Det medan de äldre socialsekreterarna kan ha en annan syn på den tekniska utvecklingen och kanske inte tar den för givet. Tekniken med mobiltelefoner och mail har ändå funnits med i samhället ganska länge nu, men det har inte varit en del av socialtjänsten lika länge i jämförelse med övriga samhället. Det skiljer sig också åt mellan olika socialtjänster, vissa har sedan länge en egen mobiltelefon och dator medan andra ännu inte har det.

Socialsekreterarna vi intervjuade talade om att idag sker en betydande del av kontakten med brukarna via dessa kommunikationsmedel. Det talas då om mail, videosamtal, samt att telefon- och SMS-kontakt kan utgöra den största delen av kommunikationen med brukaren. De socialsekreterare som jobbar med barn eller yngre personer upplever ofta att kontakt via telefon och framförallt sms är det som uppskattas mest menar bland annat både I5 och I6. I5 beskriver att mycket av den dagliga kontakten med ungdomar sker via sms och att de unga brukarna upplevs att ha lättare för att öppna upp sig och formulera sina tankar på sms.

Att vara kontaktbar via mail och telefon kan däremot tolkas som en förlängning av handlingsutrymmet då det beskrivs av några vi intervjuat som en fördel i arbetet som de själva kan förfoga över och som kan förenkla brukarkontakten. Samtidigt kan det även göra arbetsplatsen i sig mer flexibel med möjlighet för socialsekreterarna att kunna arbeta hemifrån vilket är en möjlighet vissa organisationer erbjuder. Att arbeta hemifrån är ett förtroende som ges till medarbetarna, likt handlingsutrymmet är ett förtroende vilket innebär socialsekreterarna möjligheten och uppgiften att prioritera i det dagliga arbetet (Wörlén, 2010). Förtroendet som ges kan leda till att det upplevs som att arbetsbelastning och arbetsuppgifter stämmer bättre överens med individens förmåga att hantera dem.

Som nämns av Svensson & Larsson (2018) i kunskapsläget så är direktiven många gånger otydliga från organisationens sida vad som ska eller bör vara mobilt och hur det ska användas. Bland intervjupersonerna skilde det sig åt vad respektive organisation tillät, men att inom den egna organisationen kunde det finnas vaga riktlinjer och för vilka personer i organisationen som mobiliteten av arbetet tilläts till. Som framgår av citatet nedan så kan flexibiliteten öka i och med ökat införande av mobiltelefon och laptop.

... till exempel så är man ju väldigt tillgänglig genom mobil och dator och så finns möjlighet att vara flyttbar tänker jag med de arbetsredskapen. (I9)

Även om tillgängligheten både underlättas och ökar med mail och telefon så är den höga tillgängligheten inte enbart positiv vilket flera av de vi intervjuade påpekade. De menar att den tillgängligheten som kommer med mobiltelefon och mail gör att de aldrig riktigt kan fokusera på en enskild arbetsuppgift i taget. Har de en tid avsatt för dokumentering måste några av de vi intervjuade samtidigt ta telefonen om det ringer och under arbetsdagen trillar det även in mail kontinuerligt från såväl brukare, kollegor som övriga samarbetspartners. Det hela sammantaget gör att de vi talat med beskriver att de kan uppleva arbetsbelastningen som högre än vad den möjligen är, när de ständigt blir avbrutna i andra arbetsuppgifter. Att arbetsbelastningen blir högre i och med digitaliseringen var en potentiell risk Scaramuzzino (2019) tog upp. Vissa av intervjupersonerna påtalar även att svara i

telefon är ett moment som de inte kan bortse ifrån organisationsmässigt, de ska vara tillgängliga under kontorstider även om det samtidigt kan finnas utsatta telefontider som även de är på organisationens direktiv. Antonovsky (1991) talar om hur hanterbarheten i det människan håller på med är viktig och talar vidare om hur känslan av hanterbarhet beror på vilka resurser den har till sitt förfogande. I exemplet ovan när en arbetare måste svara i telefon och på mail under tiden som de arbetar med annat så kan det möjligtvis leda till att de inte känner att de har resurser nog för att klara av sitt arbete på det sätt som de själva önskar eftersom det känns ohanterbart. Här kommer ett exempel på det i citatet nedan.

Nu kom jag på en sak som jag glömt säga, mail, där har vi ju någonting som är... Det är ju bra men, men det är ju inte bra. Det är ju lite som det här med sms och så ... man bombarderas av mail och den här digitaliseringen har ju gjort att vi alltid ska vara tillgängliga på ett annat sätt. Vi får ju inte stänga av våra mobiltelefoner, förutom om vi är på hembesök, vilket gör att om du har lagt upp en planering för en dag så måste du ändå svara om någon ringer även om det inte är akut för att vi har en policy att man ska vara tillgänglig, eller att du måste svara på mail kontinuerligt under dagen när det kanske inte riktigt passar. Vilket gör att man blir väldigt stressad av att ha de här momenten, skulle jag väl vilja säga. (13)

Det finns sedermera även en baksida som kan komma med digitaliseringen som många av de vi intervjuade uppger kan ha en direkt koppling till stress och uppfattning om arbetsbelastningens omfattning. Den konstanta tillgängligheten kan då möjligen leda till att hanterbarheten av arbetet minskar, som i sin tur då även kan minska känslan av meningsfullheten. Antonovsky (1991) menar att för att något ska kännas meningsfullt för människan så krävs det att den investering av energi som görs ska kännas som att det är värt det. Avbrott som sker i arbetet av andra uppgifter som för tillfället inte upplevs primära tar över reducerar självstyrningen och den egna prioritetsordningen. Arbetsmomenten som anses mer primära eller prioriterade för socialsekreteraren kan möjligen komma i skymundan, både av att andra delar tar över samt att en eventuell upplevelse av otillräcklighet och otillfredsställelse skapar en psykologisk distansering av arbetet och dess omfattning. En psykologisk distansering (Alstervik *et al.* 2017) skulle kunna liknas

lite lätt med en avtrubning, att stänga av de påfrestande momenten och endast se motgångarna i arbetet. Har en socialsekreterare dessa tankar kan det leda till sämre kvalitet och prestation. Själva känslan för arbetet kan därmed vara mycket viktigt för en socialsekreterare och i sin tur organisationen som denne befinner sig och kan på så sätt vara av vikt att policys och digitala lösningar i organisationen sker i samverkan med socialsekreterarna i hänsyn till hur det upplevs påverka arbetet.

5.5 Komplicerade system

Något som kan påverka både det upplevda handlingsutrymmet och arbetsbelastningen, som flera av de vi intervjuat talar om, är som de benämner de komplicerade journalsystemen som finns på socialtjänsten. Flera av de vi talat med använder ProCapita som journalföringssystem och det beskrivs som ett föråldrat system utav I2. Av bland annat I6 beskrivs det som att vara utan riktlinjer med många knapptryck för att komma rätt. Det är ett genomgående tema hos socialsekreterarna vid frågan om hur de upplever digitaliseringen att det är omständiga system som tar många klick och lång tid att navigera sig i. Sandblad *et al.* (2018) tar upp att dåligt fungerande och påfrestande digitala system kan leda till försämrad kvalitet i arbetet, vilket är något många av intervjupersonerna upplever att de har idag. Citatet nedan visar på ett sådant exempel.

...vi kan ju inte göra snabba lösningar. Utan vid varje förändring som vi gör, på gott och ont, så måste vi skriva en helt ny utredning... Då behöver jag skriva en helt ny utredning från början till slut för att ändra frekvensen på den insatsen, istället för att bara kunna lägga in en dag-anteckning eller något simplare... Även de små simpla sakerna som kan verka som en bagatell kan bli väldigt stora. (I3)

Som kan skönjas i citatet ovan så kan system som upplevs krångliga bidra till att arbetsbelastningen både blir och upplevs som större än vad den kanske rimligen borde vara. Dessa krångliga system och den extra påfrestning det kan bidra till kan verka negativt på känslan av tillfredsställelse, meningsfullhet och hanterbarhet av ens arbete (Antonovsky, 1991). Vad som inte ska förglömmas är att de digitala journalsystemen, lagar och organisatoriska policys etcetera hänger ihop och

påverkar varandra (Lindkvist, *et al.* 2014). Hur en viss arbetsuppgift ser ut eller genomförs i journalsystemet kan även ha andra faktorer bakom sig, men det som syns är journalsystemet. Det kan därav vara av vikt att arbetsmoment har ett tydligt syfte och inte är för krångligt för att inte verka överflödiga och påverka arbetsinsatsen och inställningen till digitala hjälpmedel negativt. I följande citat ser vi hur I6 pratar om sitt journalföringssystem.

Ja vi pratar jättemycket om det att man gör fel hela tiden i ProCapita och det beror mycket på att man inte vet, eller man testar, 'nu har jag ju aldrig gjort såhär förut' men så testar man och så blir det fel... Hade någon berättat för oss eller gått igenom så hade det absolut varit enklare. (I6)

Här berättar I6 och fler av de vi intervjuade att det inte gavs någon utbildning i de journalsystem eller tekniska hjälpmedel de använde i arbetet, varken när tjänsten påbörjades eller senare. De uttryckte en önskan om att det hade varit någonting som de hade uppskattat och som potentiellt hade kunnat underlätta jobbet, speciellt i början när de var nya på sitt arbete. För att digitaliseringen som är en del i de organisationsförändringar som sker ska kunna implementeras på ett så positivt och smidigt sätt som möjligt i socialtjänsten. Då krävs det nästan att det finns någon som är ansvarig för förändringsarbetet och står i mitten av det hela, organiserar upp det och hittar en jämvikt (Lindkvist, *et al.* 2014). Införandet av ny teknik kan förändra arbetets struktur, uppgifter och även påverka aktörerna som arbetar inom organisationen. Förändringsagenten som då har till uppgift att införa som i detta exemplet digitala hjälpmedel behövs för att styra upp det hela (ibid.). Flera av de vi talat med i intervjuerna har beskrivit att de har en person som är projektsamordnare eller systemansvarig i kommunen för införlivandet av en allt mer digitaliserad socialtjänst. Några av de vi intervjuat har haft rollen som projektledare för digitaliseringsprocessen. Vi har även intervjuat socialsekreterare som arbetat med det faktiska införlivandet och utbildningen av digitaliseringsprocessen. De har lyft saker de upplever bromsande av digitaliseringen inom socialtjänsten, det hanterar vi i nästa stycke.

5.6 Journalföring och osäkerhet kring digitaliseringen

Journalföring utgör en stor del i arbetet på socialtjänsten. Journalföringen är även en viktig och lagstadgad och utgör en betydande del i rättssäkerheten som är central i myndighetsutövning. Det ska gå att följa ett ärendes gång och kontroller ska kunna genomföras varav näst intill allt som en socialsekreterare gör i ett ärende bör journalföras. Flera respondenter i studien förklarar att för en brukare är det i dagsläget ofta svårt att få tillgång till sina journaler när det önskas, samt att de kommer i pappersformat. Givetvis har brukaren rätt att begära ut sina journaler, men de ska skrivas ut och sedan skickas med post eller lämnas ut på annat vis. Med de tidigare nämnda e-tjänsterna som är införlivade i vissa kommuner, och där endast i vissa områden av socialtjänsten kan det skapa en större tillgänglighet för brukare att ta del av handlingar som rör den själv.

Någonting som några av de vi intervjuade lyfte som skapade osäkerhet hos dem gällande digitaliseringen är användandet av både sms och mail i arbetet. Att det finns en osäkerhet kring de digitala hjälpmedlen är något även Svensson & Larsson (2018) beskriver. Några av intervjupersonerna berättade att många av deras brukare tycker om att använda sig av både sms och mail som kommunikationsmedel. Det socialsekreterarna har att förhålla sig till är att de sms och mail som de både skicka och tar emot blir offentliga handlingar. När socialsekreterarna berättar för brukarna att korrespondensen i sms och mail blir till offentliga handlingar säger de att många brukare ändå inte tänker på det eller kanske ens bryr sig om det. Intervjupersonerna i egenskap av socialsekreterare och myndighetspersonal måste däremot tänka på det och förhålla sig till lagstiftningen och sekretessen i kommunikationen hela tiden. Här nedan berättar I4 att det hade underlättat för såväl hen som socialsekreterare som för brukare med digital kommunikation som är inom ramen för sekretessen.

Alltså det jag kan se när det gäller handlingsutrymme det är att man skulle kunna använda sig mer av modern teknik och då gäller det att man ska hitta rätt vad gäller lagstiftning och sekretess. Och det styr man ju inte här som arbetsgivare, och det börjar ju komma. (I4)

Som nämns i ovan citat så påverkas handlingsutrymmet inte bara av den teknik som finns till förfogande utan snarare utav de lagar samt sekretess som finns. Något som kommit på tal i flertalet intervjuer är att det som upplevs till stor del påverka socialsekreterarnas handlingsutrymme i arbetet är diverse olika lagar de behöver förhålla sig till. Bland annat så råder det sekretess för att skydda brukaren i många fall. Lagar och sekretessen bildar en ram inom vilken socialsekreterarna ska hålla sig inom vilket är en del av vad som utgör handlingsutrymmet (Svensson *et al.*, 2008). Det kopplat till den nya tekniken skapar osäkerhet hos både organisationerna men även de enskilda socialsekreterarna. De berättar att det inte alltid är helt tydligt hur de ska förhålla sig till och använda sig av den nya tekniken som finns tillgänglig, som exempel så dyker frågor om sekretess upp, det är något Svensson & Larsson (2018) har identifierat. Flera har svarat att de inte vill använda sig av sms, mail etcetera på grund av att de inte vet vem som tar emot informationen. När det gäller kommunikation med andra myndigheter eller samarbetspartners för socialsekreterarna nämner många att de upplever faxen som ett föråldrat kommunikationsmedel. I citatet nedan beskriver en intervjuperson att den upplever säker mail som ett bättre alternativ, men även komplexiteten med modern digitalisering i socialtjänsten. I4 berättar i följande citat om hur hen tycker att mail är säkrare än fax men att osäkerheten kring digitala tjänster finns med.

(Jämfört med fax) E-mailen är betydligt säkrare. Men det är ju den här diskussionen också hela tiden som pågår i ett föränderligt samhälle, vad händer med allt som man lägger i molnet till exempel vad är det vi egentligen lägger i molnet, för ingen vet ju hur det egentligen ser ut i molnet ingen vet om man egentligen kan ta tillbaka och se vad är där för något. Och det är den här osäkerheten som gör att man inte riktigt vågar sig på det. Google till exempel har ju fantastiska möjligheter men vi kan ju inte använda oss av dem, inte rakt av i alla fall. (I4)

Det finns sedermera olika synsätt, eller möjligen tilltro, gällande digitaliseringen och hur det kan påverka rättssäkerheten i kombination med handlingsutrymmet. Några av intervjupersonerna talar om att brev och fax kanske inte är det mest säkra, samtidigt som de uttrycker en oro inför de nya digitala alternativen som successivt implementeras. I teorikapitlet av Svensson *et al.* (2008) och Wörlén (2010) tas det

upp att det finns olika faktorer, exempelvis juridik och politik, som tillsammans bildar handlingsutrymmet och att dessa även påverkar varandra. Problematiken som kan finnas med digitaliseringen beskriver Svensson & Larsson (2018) är att den kan vara svår att tillämpa då direktiven kan upplevas otydliga, vilket kan innebära att handlingsutrymmet upplevs som mindre för socialsekreterarna och att de därför använder sig av den äldre eller analoga tekniken för att undvika misstag. Socialsekreterarna måste alltid förhålla sig till lagar och andra föreskrifter, men med digital kommunikation ändras plattformen för kommunikationen mellan socialsekreterare och brukare och några av intervjupersonerna upplever en osäkerhet kring användandet. Intervjupersonerna är medvetna om den rådande sekretessen, men de digitala hjälpmedlen finns redan där och användandet av dem kan vara svårt att utesluta, men det behöver hanteras på rätt sätt menar de. För socialsekreterare i en specialiserad socialtjänst (Lundgren, *et al.* 2009) främst inom ekonomiskt bistånd har digitaliseringen på många håll kommit längre än inom andra delar av socialtjänsten i och med införandet av e-tjänster. Det är en form av kommunikationsplattform flera av de vi intervjuat känner sig säkrare med att använda sig av när det kommer till lagar och sekretess. Det tycks som att den upplevda säkerheten kring de digitala hjälpmedlen är olika hos intervjupersonerna, och att de digitala lösningarna kommer med både vinster och förluster.

6 Diskussion och sammanfattning

I analysen så lyfter vi hur socialsekreterarna upplever att digitaliseringen påverkar deras handlingsutrymme i arbetet. Svaren vi fick handlade mycket om hur de digitala hjälpmedlen frigör tid och minskar delar av arbetsbelastningen, samtidigt som vissa områden försvårades. De försvårade områdena som var kopplade till handlingsutrymme handlade främst om osäkerheten i användandet av de digitala hjälpmedlen, vilket vi tolkar som en koppling till den upplevda arbetsbelastningen hos socialsekreterarna. Socialsekreterarnas upplevelser av arbetsbelastningen i socialtjänsten i och med digitaliseringen har både förbättras och försämrats. Anledningen till det, i vad vi har kunnat urskilja från intervjuerna, är hur digitaliseringen har implementerats och vilket stöd som givits. Det kan även bero på att vissa arbetsmoment tillkommit medan andra har försvunnit. Att lära sig någonting nytt kan ses antingen som en utmaning man kan växa av eller bara som ett problem kopplat till Antonovskys (1991) teori om KASAM.

Sammanfattningsvis uttrycker alla intervjupersoner att digitaliseringen i det stora hela har lett till förbättringar i arbetet. När det sedan kommer till de olika områdena inom digitaliseringen finns det emellertid skilda åsikter, både på grund av att digitaliseringen har kommit olika långt i kommunerna, men också hur den har införlivats på arbetsplatsen. Flera av intervjupersonerna talar om ett ökat handlingsutrymme genom digitaliseringen, men det är till viss mån fortfarande en förhoppning. Eftersom digitaliseringen är en pågående process är det svårt att säga i dagsläget vad det kommer att leda till i slutändan, men hittills upplevs det främst som att det ger en större frihet. Vad som också är avgörande för upplevelserna kring digitaliseringen är de personliga åsikterna som socialsekreterarna besitter. Eftersom att digitaliseringen med e-tjänster, för såväl brukare som socialsekreterare, är ett av de senaste tillskotten till socialtjänsten finns det många spridda tankar och upplevelser om hur det har fungerat hittills med förtjänster och eventuella risker. Hur organisationen hanterar, för samtal och arbetar tillsammans med socialsekreterarna med digitaliseringsprocessen är viktigt för att minimera risker och få en väl fungerande arbetsplats för alla berörda parter.

6.1 Avslutande diskussion

Hur socialsekreterarna har upplevt de förändringar som skett tror vi kan vara kopplat till hur väl digitaliseringen inom deras område har skett. Vad vi har märkt är att socialsekreterarna gärna hade en person som ansvarade för förändringsarbetet. Gärna någon de kunde vända sig till för stöd och råd gällande användningen av de digitala hjälpmedel som fanns. Vi intervjuade både vanliga socialsekreterare men även en enhetschef och en projektledare för implementering av digitaliseringen inom socialtjänsten.

Det kändes som att de som aktivt arbetade med införandet av digitaliseringen hade en tydligare vision av vad de kunde ha för nytta med införandet av ny teknik. Medan de vanliga socialsekreterarna inte hade den tydliga visionen om vad som kunde bli bättre och hur de kunde använda sig av ny teknik på samma sätt. För att införandet av digitaliseringen ska kunna implementeras så smidigt som möjligt tror vi att information om dess förtjänster bör vara ett öppet diskussionsämne. Genom att samtala om de förändringar som kan ske i och med ny teknik så skapas det bättre förutsättningar för att det ska resultera i någonting positivt.

Om det finns en rädsla att en automatiserad process likt Trelleborgsmodellen ska införas, bör organisationen tala om för de anställda vad de kan dra för nytta av det och vilka eventuella negativa effekter som finns. Sedan se vad olika medarbetare inom organisationen har att säga om implementeringen av en sådan teknik. En av intervjupersonerna talade om Trelleborgsmodellen och hur den fungerade och lyfte sina tankar kring den automatiserade handläggningen och den problematiska situation som den utgör. Att få ett gynnande beslut, såsom att beviljas tandvård för tiotusen kronor vilket Trelleborgsmodellen berättigar, är i sig troligen ingenting negativt för brukarna. Däremot avslag på beslut som tas till en brukares nackdel utan en mänsklig insyn kan vara förödande då en människas livssituation ofta är mycket mer komplex än vad som kan redovisas på papper. Liknande talade även andra intervjupersoner om rädslan för vad som händer om beräkningar och sedan beslut som tas inte har en mänsklig kontroll eller överblick. Att den mänskliga faktorn skulle försvinna eller avta i för stort omfång var den största gemensamma rädslan hos socialsekreterarna vi kunde urskilja, och det främst utifrån att det skulle få negativa effekter för brukarna. Det finns emellertid också positiva attityder

gällande automatisering då de kan se ett samspel mellan den automatiserade uträkningsprocessen och det mänskliga interagerandet kan frigöra tid som kan ägnas åt det mänskliga mötet som de alla värnade om.

E-tjänsterna förstärker brukarnas insyn och delaktighet genom att de både kan ansöka och se sina egna journaler, vilket var någonting som alla intervjupersoner som kom in på det spåret välkomnade. Socialtjänsten är en medborgarservice så att en stor tanke läggs till brukarna och deras aspekter i digitaliseringen känns positivt. Även om intervjuguiden inte i sig gick in på dessa frågor eller berörde brukarna var det associationer som flera av intervjupersonerna gjorde. Brukarnas insyn och möjlighet att göra månadsansökningar för ekonomiskt bistånd med en e-tjänst är dock inte något som ses som positivt för bara dem, utan även för socialsekreterarna själva i form av en upplevd och möjligen faktisk tidsvinst. Många av socialsekreterarna upplever att de har en hög arbetsbelastning vilket är relativt vanligt för socialsekreterare över hela landet. Tidsvinsten som de har kunnat se med e-ansökningar har varit att de själva slipper att manuellt lägga in varje ansökan och i och med att brukaren själv kan se ärendet minskar antalet frågor på mail och telefon rörande ärendet. Att svara på mail eller i telefon behöver inte vara en stor eller tidskrävande uppgift, men det är någonting som kan göra uppehåll i arbetet som upplevs som ett stressmoment för ett par av intervjupersonerna. Om delar i arbetet kan reduceras, så som att ge svar på var handläggningen i ett ärende befinner sig och på så sätt minska den upplevda stressfaktorn verkar digitaliseringen ta ett steg åt rätt riktning.

Det mänskliga mötet verkar ofta ses som en av de mest centrala bitarna i socialt arbete. Tänker man bara på uttrycket socialt arbete i sig är det kanske inte så konstigt. Att arbeta på en socialtjänst är vad som beskrivs i ett socialt arbete och det är även djupt inrotat i utbildningen och en del att vara socionom. Som tidigare nämnt i analysdelen var det att träffa brukarna i arbetet som de alla hade som gemensam nämnare i vad de tyckte var roligast med deras jobb. När det kommer till att träffa brukarna så värnade alla intervjupersonerna om det, även om infallsvinkel på konceptet "träffa brukare" kunde skilja sig åt. Handlingsutrymmet kan vi se är således vad många av socialsekreterarna värnade om, vilket även kan infatta på vilka arenor man möter brukaren, digitala som fysiska. De tror däremot

på att införandet av ny teknik successivt kommer att förändra det sociala arbetet. Hur det kommer att förändras återstår dock att se. Vad vi ser behövs för en väl fungerande digitaliserad socialtjänst är ett tydligt förankrat förändringsarbete med fokus på implementeringen i organisationen.

7 Förslag på vidare forskningsområde

I denna studie har vi fokuserat på socialsekreterarnas upplevelser av digitaliseringen. En naturlig fortsättning skulle kunna vara att undersöka samma fenomen (digitaliseringen av socialtjänsten), ur ett brukarperspektiv istället för ur den professionelles. I samtal med socialsekreterarna kommer det fram att när vi pratar om digitaliseringen kommer de oundvikligen in på hur det påverkar deras brukare. De pratade om hur digitalisering kunde vara till hjälp för att brukarna skulle få en större insyn i sina ärenden. Exempelvis att brukaren kan se anteckningarna som socialsekreteraren tar direkt på en skärm i samtalsrummet. Likaså att få tillgång till en e-tjänst som gör att brukaren kan se med en personlig digital inloggning vad som beslutats i sitt ärende utbetalningsdatum om det rör sig om ekonomiskt bistånd, digitala månadsansökningar, större frihet i kommunikationen med mail, sms och så vidare. Ovanstående förbättringar var vad socialsekreterarna kunde komma på som skulle kunna vara till nytta för brukarna. Det intressanta hade då varit att utföra en liknande undersökning där brukare får säga vad de tycker och tänker om olika digitaliseringsprocesser inom socialtjänsten.

8 Bilagor

8.1 Informationsblad, Bilaga 1

Hej!

Vi heter Oskar Thräff och Hanna Zetterman och vi studerar Socionomprogrammet på Socialhögskolan vid Lunds Universitet.

Vi avser i vår kandidatuppsats studera hur digitaliseringen inom socialt arbete påverkar Socionomers upplevda handlingsutrymme och arbetsbörda.

Vi avser att få fram denna information genom att utföra sex till tio stycken intervjuer.

Intervjuerna beräknas ta cirka 40–60 minuter per intervju.

Intervjuerna kommer att äga rum på er arbetsplats eller på annan avtalad plats under de närmaste veckorna. Den färdigställda studien kommer att seminariebehandlas i början av juni 2019. Vid kursens slut kommer allt material att raderas förutom den färdigställda uppsatsen som i samband med inlämningen blir en offentlig handling. Under intervjun kommer vi båda att delta. Vi kommer att spela in samtalet för att senare kunna transkribera det. Detta gör vi för att underlätta behandlingen av materialet. Som deltagare i studien har man alltid rätt att dra sig ur studien när som helst utan att ge någon förklaring. Deltagandet ska således vara frivilligt före, under och efter intervjun. Som deltagare är man anonym. Vår handledare heter Yvonne Johansson, hennes e-postadress är [REDACTED]

Vi ser fram emot att ses och hoppas ni vill vara en del av vår kommande studie. Har ni några funderingar kan ni nå oss på:

Oskar Thräff, [REDACTED]

Hanna Zetterman, [REDACTED]

8.2 Intervjuguide, Bilaga 2

Bakgrund

Hur gammal är du?

Kön?

Utbildningsbakgrund?

Hur länge har du arbetat inom denna organisation?

Vad gjorde du innan du kom hit?

Hur länge har du varit yrkesverksam?

Vanlig dag på arbetet

- Vill du berätta lite om en vanlig dag på ditt arbete?
- Hur mycket tid går åt att samtala med dina kollegor?
- Hur mycket tid går åt till dokumentering?
- Hur mycket tid går åt till klientmöten?
- Hur mycket tid går åt övriga möten?
- Hinner du jobba med de frågor du vill?
- Vad är det roligast inom ditt arbete/ på din position?

Digitalisering (övergripande huvudfrågor)

- Påverkar digitaliseringen ditt arbete?
- Påverkar digitaliseringen er arbetsbelastning? (Och i så fall på vilket sätt?)
- Hur upplever ni ert handlingsutrymme i arbetet?
- Hade ni önskat ett större alternativt mindre handlingsutrymme?
- Upplever ni att digitaliseringen påverkar ert handlingsutrymme i arbetet?
 - I så fall hur?
- Har ni upplevt förbättringar i och med digitaliseringen under er yrkesverksamma tid?
 - Mail, möten, journalsystem, telefoni med mera.
- Ser du någon risk med digitaliseringen av socialtjänsten?
 - It säkerhet, färre fysiska möten etc.
- Tycker ni att socialtjänsten hänger med i den tekniska utvecklingen?
 - Genom datasystem och liknande.
- Har det erbjudits internutbildningar eller liknande för de digitala hjälpmedel ni har?
 - Är det något ni hade önskat eller tyckt varit bra?
- Upplever du att ert arbete är manualstyrt?
 - Tjänster och förtjänster av manualstyrning?

Kompletterande om inte huvudfrågor ger tillräckligt med information.

- Hur upplever ni ert journalsystem?
 - Vilket journalsystem har ni?
 - Upplever ni ert journalsystem som användarvänligt?
- Var vänder ni er om ni har problem eller frågor om ert journalsystem?

- Har det funnits något annat journalsystem här tidigare?
 - Har ni jobbat i något annat journalsystem tidigare?
- Upplever ni journalsystemet som en tillgång i arbetet?
 - Varför/varför inte?
- Kan ni uppleva att journalföring (i de systemet ni använder) blir ett stressmoment?
 - Av vilka anledningar?
 - Vad hade kunnat förbättras?

Nu är intervjun slut och vi känner oss nöjda,

-Finns det någonting som ni hade velat tillägga?

(Tack för ni ställde upp osv...)

Referenslista

Ahrne, G. & Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. 2., [utök. och aktualiserade] uppl. Stockholm: Liber

Antonovsky, A. (1991). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Natur och kultur

Astvik, W., Welander, J. & Isaksson, K. (2017) 'Sorti, tystnad och lojalitet bland medarbetare och chefer i socialtjänsten.' *Arbetsmarknad & Arbetsliv*. Nr. 3: 41-59. http://kau.diva-portal.org/smash/get/diva2:1198678/FULLTEXT01.pdf?fbclid=IwAR1n_2l_14E82QwuVS88oFXIUaqWgpodeYTZVzdrf07PBMAc5bv5AnrSE

Blom, B. Morén, S & Perlinski, Marek (2011). 'Hur bör socialtjänstens IFO organiseras?' *Socionomen* (4) s. 12-16

Bryman, A. (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber

Engelmark, L. (2018) 'Digital gemenskap för alla?' *Socionomen*.
<https://socionomen.nu/reportage/digital-gemenskap-alla> (Hämtad 2019-05-22)

Erkers, H. (2018) 'Digitalisera inte bort det rättssäkra sociala arbetet.' *Göteborgs-Posten*. <https://www.gp.se/debatt/digitalisera-inte-bort-det-r%C3%A4ttss%C3%A4kra-sociala-arbetet-1.5111752> (Hämtad 2019-05-22)

Fors, A. C. (2010) 'The beauty of the beast: the matter of meaning in digitalization', *AI & Society*, 25(1), pp. 27–33. doi: 10.1007/s00146-009-0236-z.

Järkestig Berggren, U. (2011) 'Framväxten av ett nytt yrke och dess påverkan på professionellas handlingsutrymme.' *Arbetsmarknad & Arbetsliv*. ISSN 1400-9692, Vol. 17, nr 4, s. 109-120 <http://kau.diva-portal.org/smash/get/diva2:537685/FULLTEXT01.pdf>

Kalman, H. & Lövgren, V. (red.) (2012). *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Malmö: Gleerups

Larsson, S. (2014) 'Digitaliseringens Rättsociologi. Om mätbarhetens behov av teori och den digitala arkitekturens normativa relevans' *Retfærd. Nordisk juridisk tidskrift*, (2), p. 77. Available at:

<http://search.ebscohost.com.ludwig.lub.lu.se/login.aspx?direct=true&db=edsswe&AN=edsswe.oai.lub.lu.se.4361434&site=eds-live&scope=site> (Accessed: 16 April 2019)

Lind, R. (2014). *Vidga vetandet: en introduktion till samhällsvetenskaplig forskning*. 1. Uppl. Lund: Studentlitteratur

Lindgärde, K. (2018) 'Omstridda Trelleborgsmodellen utvärderas' Available at: <https://www.lu.se/article/omstridda-trelleborgsmodellen-utvarderas> (Hämtad 2019-06-10)

Lindkvist, L. Bakka, J,F & Fivelsdal, E (2014) *Organisationsteori: struktur, kultur, processer*. 6., rev. och aktualiserade uppl. Stockholm: Liber

Lundgren, M. Blom, B., Morén, S & Perlinski, M (2009) 'Från integrering till specialisering – om organisering av socialtjänstens individ- och familjeomsorg 1988–2008' *Socialvetenskaplig tidskrift*, (2): 162–183
<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:umu:diva-26094>

Morais, C. Alves, P. Miranda, L och. Arellano, P. R (2018) 'Higher education students' perceptions of the involvement, advantages and disadvantages of the Internet' *2018 13th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI), Information Systems and Technologies (CISTI), 2018 13th Iberian Conference on*, p. 1. doi: 10.23919/CISTI.2018.8399216.

Parviainen, P. Kääriäinen, J. Tihinen, M och Teppola, S (2017) 'Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice', *International Journal of Information Systems and Project Management*, (01), p. 63. doi: 10.12821/ijispm050104.

Sandblad, B., Gulliksen, J., Lantz, A., Walldius, Å. & Åborg, C. (2018)

Digitaliseringen och arbetsmiljön. Lund: Studentlitteratur AB

Scaramuzzino, G. (2019) *Socialarbetare om automatisering i socialt arbete: En webbenkätundersökning*. Research Reports in Social Work, no. 3, vol. 2019, vol. 2019:3, Socialhögskolan, Lunds universitet.

SFS 2001:453. *Socialtjänstlagen*. Stockholm: Socialdepartementet. (Ändrad 2018:1894)

Svensson, K., Johansson, E. & Laanemets, L. (2008) *Handlingsutrymme:*

Utmaningar i socialt arbete. Stockholm: Natur & Kultur

Svensson, L. & Larsson, S. (2018) *Digitalisering av kommunal socialtjänst: En empirisk studie av en organisation och profession i förändring*. Vol. 2018, 1, edn, FoU Helsingborg, Helsingborg

Sundberg, L 'Value Positions and Relationships in the Swedish Digital Government' (2019) *Administrative Sciences*, (1). doi: 10.3390/admsci9010024.

Wörlén, M. (2010) 'Att prioritera i socialtjänsten - Om kommunalt handlingsutrymme och beslutsfattande.' *Socialvetenskaplig Tidskrift*, ISSN 1104-1420, nr 1, s. 28-45