



LUNDS
UNIVERSITET

Socialhögskolan

Det digitala skyltfönstret

En kvantitativ studie över socialtjänstens digitala bemötande

Nathalie Sörensen

Kandidatuppsats (SOPA 63)

HT 2019

Handledare: Anna Angelin

Abstract

Author: Nathalie Sörensen

Title: The digital display window: A quantitative study of the social service's digital approach

Supervisor: Anna Angelin

Assessor: Lars Harrysson

The aim of this study is to investigate the accessibility and possible correlation and variations on the social service websites where they describe social problems and municipalities' efforts in relation with this. I have investigated this with the help of a checklist based on quantitative issues. Through the checklist, I have collected data like a survey where I fill in the checklist based on the design of social services websites on 50 different municipalities. I have made a sample based on a kind of proxy variable for the socio-economic situation in the municipality. 25 of the municipalities have a higher socio-economic situation and 25 municipalities have a lower situation. The results of the study show that the websites are generally inaccessible to citizens and they are not produced on the basis of rights-based rhetoric. Financial assistance is produced in a more demand-oriented manner, while addiction and social psychiatry appear to be more help-oriented with less focus on requirements. The study shows deficiencies in the information available and prioritized on the websites. Eight municipalities lack information on social psychiatry completely and only one (1) municipality has information of food needed for the day. No municipality informs about loans of technical aids such as computer and printers for printing. Conclusions that could be drawn include, among other things, that the formal rights that exist under the socialtjänstlagen do not appear as rights in the social services digital display window. The social service largely rejects citizens who seek information about current efforts and support through their digital response.

Keywords: Digital social services, public accessibility, formal rights, socialtjänstlagen.

Förord

Jag vill ägna detta förord åt att tacka människorna runt mig som möjliggjort denna uppsats. Jag vill framför allt tacka min man som tagit hand om våra barn, vårt hem och även mig under dessa veckor. Han har sett till att jag haft mat i magen och konstant kaffe på termoserna när jag låst in mig i arbetsrummet. Jag vill även ägna ett stort tack till min handledare Anna Angelin, för ditt otroliga stöd, tålamod och kloka råd och kommentarer. Jag är stolt över vad jag åstadkommit, men jag hade inte klarat det utan er. Jag fixa de!

Innehåll

1. Inledning	1
<i>Lagrum</i>	2
2. Problemformulering.....	3
<i>Syfte</i>	5
<i>Frågeställningar</i>	5
3. Kunskapsläge	5
<i>Bemötande av myndigheter</i>	5
<i>Digital tillgänglighet</i>	6
<i>Myndigheters digitala bemötande</i>	6
4. Metod.....	7
<i>Kvantitativ dokumentanalys</i>	8
<i>Urval</i>	8
<i>Genomförande</i>	9
Insamling av empiri	9
Disposition.....	9
Operationalisering	10
Tillvägagångssätt vid skapande av index.....	10
Tillvägagångssätt analys.....	11
<i>Reliabilitet och validitet</i>	12
<i>Etiska överväganden</i>	13
<i>Förförståelse</i>	13
5. Påverkande lagrum	14
<i>Möjliggörande lagstöd</i>	14
<i>Begränsande lagstöd</i>	14
<i>Tvingande lagstöd</i>	15
<i>Skälig levnadsnivå</i>	16
Rätten till överklagan.....	16
6. Teori.....	17
<i>Medborgarskap</i>	17
Social rättighet.....	18
<i>Rättighet</i>	19

Rättighet som skälighet	19
Institutioner och formell rättvisa	20
<i>Kommunikation</i>	21
Brus.....	23
Kommunikationsstrategier.....	23
Misslyckad kommunikation.....	24
7. Resultat och analys.....	24
<i>Tillgänglighet</i>	24
Krav och tillgänglighet	25
Översättning.....	27
Tillgänglighets index	29
<i>Rättighet</i>	30
Överklagan.....	31
Socialpsykiatri	32
Matnöd.....	33
Rättighetsindex	33
<i>Övergripande analys utifrån teoretisk inramning</i>	34
8. Diskussion	36
9. Referenslista.....	39
Bilaga 1	45

1. Inledning

Sveriges välfärdsstat kan förstås utifrån Esping-Andersens (1990) teori om välfärdsregimer och vidare sammankopplas med Titmuss (1976) argument om universella och selektiva förmåner. Jag begränsar min diskussion till Sverige som välfärdsstat och de selektiva förmåner som medborgare kan ta del av genom socialtjänsten då det är dessa områden som är relevanta för min studie.

Esping-Andersen (1990) argumenterar för att Sverige tillhör en socialdemokratisk regim, vilken lägger fokus på universalism och sociala rättigheter. Staten ska tillhandahålla ett grundläggande skyddsnät där alla medborgare har samma rättigheter. När arbete saknas för medborgarens försörjning och medborgaren inte har tillgång till socialförsäkringssystemet, har denna fortfarande rätt att uppnå grundläggande ekonomisk- och social trygghet. Hur staten lyckas med detta kan betraktas med hjälp av begrepp som de-kommodifiering och stratifiering. De-kommodifiering betonar medborgarens välfärd utan koppling till arbetsmarknaden, medan stratifiering belyser hur grupper av medborgare ställs mot varandra genom välfärdssystemet (Esping-Andersen 1990).

Universella förmåner är förmåner som alla medborgare mer eller mindre villkorslöst har rätt till, medan selektiva förmåner är behovsprövade och utgår endast till vissa grupper (Titmuss 1976). Bistånd utifrån socialtjänstlagen är en selektiv förmån. Både Titmuss (1976) och Esping-Andersen (1990) menar att sådant bistånd ökar stratifieringen och minskar de-kommodifieringen. Behovsprövade ekonomiska insatser som innebär hög myndighetsutövning och kontroll kombinerat med låga ersättningar verkar direkt för att medborgare inte ska klara sig längre tider på biståndssystemet. Ett syfte med dessa insatser är att medborgarna ska ut i arbete (Esping-Andersen 1990, s. 22).

Det finns även en hel del aktiveringsinslag i socialtjänstlagen, till exempel att stå till arbetsmarknadens förfogande för att ha rätt till bistånd. Systemet är dessutom utformat för att särskilja grupper från varandra. Genom socialförsäkringssystemet höjs arbetares (och tidigare arbetares) status genom att dessa har rätt till ekonomisk ersättning genom socialförsäkringssystemet. De som inte har arbetat eller av olika

anledningar står längre ifrån arbetsmarknaden ska få sina behov prövade av staten (delvis delegerat till kommunal socialtjänst). Där ställs andra krav och kontrollen mot medborgaren är högre och ersättningarna är betydligt lägre. Det ger alltså en högre grad av stratifiering (Esping-Andersen 1990). Sverige utger sig för att vara en socialdemokratisk regim, och har vid välfärdsstatens framväxt haft målsättning om att bistånd ska fungera på liknande principer som universella förmåner (Johansson 2001). Mitt fokus ställs därför på hur socialtjänsten, som verkställer dessa målsättningar, informerar (tillgängligt eller ej) och gör rättigheter tillgängliga.

Genom dessa begrepp etableras en inramning som behövs för att förstå två grundläggande hypoteser i min studie.

- att politisk styrning påverkar tillgängligheten och framställan av medborgarens rättigheter på socialtjänstens hemsidor.
- att den socioekonomiska situationen i kommunen påverkar tillgängligheten och framställan av medborgarens rättigheter på socialtjänstens hemsidor.

Lagrum

Nedan redogör jag för aktuella lagrum som reglerar och styr rättigheterna som ligger till grund för ovanstående hypoteser och min studies frågeställningar. Detta är dessutom relevant då Sverige är en specifik kontext.

Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) är den ramlag som formulerar en del av de formella rättigheterna i Sverige. Med ramlag menas att lagen är generell och tillämpningen kan se olika ut i olika kommuner. Syftet med att använda ramlag är att staten inte ska detaljstyra utan tjänstemän ska ha relativt stort handlingsutrymme till individuella bedömningar trots att ramen anges i lagtext (Prop. 2000/01:80). Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) 1 kap 1 § definierar syfte och mål med lagen. Den klargör att socialtjänsten ska arbeta för att den enskilde ska ha självbestämmande och vara fri från kontroll och tvång. Den betonar ekonomisk och social trygghet, jämlikhet och aktivt deltagande i samhällslivet.

Ansvaret delegeras från stat till kommun i Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) 2 kap. 1 § och det preciseras att socialtjänsten genom kommunen har det yttersta ansvaret för sina medborgare. Kommunen har stora friheter att forma sin organisation och även olika ekonomiska förutsättningar och fördelningar inom kommunen (Persson 2012; Kommunallagen SFS 2017:725 1 kap 2 §). Ansvar och strävan efter mer självständiga kommuner ökar och detta kan leda till vissa skillnader på vilken typ av interventioner medborgarna får tillgång till (Bergmark & Minas 2007; Persson 2012).

Då kommunerna har olika ekonomiska förutsättningar utifrån intäkter och besparade utgifter (Persson, 2012) så leder detta till att sociala problem hanteras på olika sätt och socialtjänsten organiseras olika mellan kommunerna. Kommunallagen (SFS 2017:725) 2 kap 3 § förtydligar att kommunerna ansvarar för att medborgare ska behandlas enligt likställighetsprincipen. Detta kan tolkas som att medborgare som tillhör samma kommun ska behandlas efter likställighetsprincipen gentemot varandra, och att det därför kan uppstå skillnader mellan kommuner vid enskild tillämpning. I Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) 1 kap 1 § framkommer dock att alla medborgare ska behandlas enligt samma princip på statlig nivå. Utifrån detta väcks hypotes kring om det faktiskt skiljer sig i olika kommuner i landet.

Utifrån dessa lagrum har det kartlagts att kommuner har stort egenbestämmande och självstyre. Trots att det enligt lagtext också ska vara oberoende av kommuntillhörighet vilken rättighet till skälig levnadsnivå du har. Detta leder till hypotesen om socioekonomiska situationen i kommunen kan styra hur tillgänglig hemsidan är.

2. Problemformulering

Just nu ökar inkomstklyftorna i Sverige, de fattiga blir fattigare och de rika blir rikare trots att det totala antalet fattiga individer minskar (SEB 2018). I Sverige har vi tidigare haft en tydlig politisk styrning mot socialdemokratisk regimtypiska värden som till exempel jämlikhet, men sedan 1990-talet har detta förändrats. Ett generellt mer liberalt förhållningssätt har kommit till stånd och en politisk

förändring har skett (Montin 2017). Detta ser vi till exempel i pensionssystemet som numer är beroende av privat pensionssparande i större utsträckning. Olika typer av försäkringar som inkomstförsäkringar och extra sjukförsäkringar ökar (Lapidus 2015). Genom subventioner utifrån konsumtion riktas istället omfördelningssystemet genom till exempel rut- och rotavdrag, subventioner för miljöbilar med mera. Istället för generella insatser eller punktinsatser till utsatta grupper är omfördelningen nu mer individualiserad och ges till personer som har råd att konsumera (Lapidus 2015).

Gynnerstedt (2001) diskuterar liknande fenomen utifrån den oberoende medborgaren som har möjlighet att välja utförare och strävan om fri marknad. Det råder ett tankesätt kring om du inte kan delta i denna marknad är du utesluten från välfärden i större utsträckning idag. Utifrån detta noteras även se en förändring under de senaste årtionden då det offentliga stödet till utsatta grupper förändrats. Tidigare har statens stöd till fattiga verkat genom ekonomiskt bistånd som varit mer godtyckligt och generöst (Johansson 2001, s. 87). Det ställs nu högre krav på den enskilde och det är generellt en högre grad av kontroll från offentliga myndigheter (Johansson 2001, s. 87). Johansson (2001) disputerade sin avhandling 2001 och på de 20 åren som gått sedan dess har det fortsatt i samma riktning (Montin 2017). Rombach (1995) beskriver fenomenet som ett ”marknadslikt styrinstrument”. Bergmark och Minas (2007) beskriver hur mer och mer ansvar fördelas till kommunerna och staten tar därmed ett mindre övergripande ansvar över individen. Detta genererar konsekvenser med tanke på tidigare diskussion kring att stödet kan variera mellan olika kommuner på grund av deras självstyre.

Ett sätt för kommunerna att bjuda in eller avfärda medborgarna är genom deras hemsidor, digitalisering inom socialt arbete ökar (Bohlin & Gurdal 2016; Svensson 2018) och därmed kan hemsidorna ses som kommunens ansikte utåt mot medborgare. SKL (2013) visar i sin rapport *en vägledning: eTjänster i socialtjänsten* en strävan för att första kontakten med socialtjänsten ska ske genom digitala vägar. Daneback och Sorbring (2016) beskriver hur alternativa kontaktvägar genom digitalisering minskar tröskeln för kontakt med socialtjänsten. Individer som annars hade hamnat under radarn kan även fångas upp. Utformningen

på kommuners hemsidor kan därför förväntas påverka medborgarens möjligheter att ta del av välfärden. Vad socialtjänsten väljer att lyfta fram i sina digitala skyltfönster visar en prioritering av olika sociala problem, utifrån hur dessa redogörs påverkar individens möjlighet att söka stöd och bistånd. Språket som används vid beskrivning av sociala problem och stödet som finns utifrån detta kan spegla attityder från offentliga förvaltningar. Faktorer som kan tänkas påverka detta är politisk majoritet och socioekonomiska förutsättningar i kommunen.

Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur kommuners digitala information stödjer medborgares möjlighet att förverkliga sina sociala rättigheter.

Frågeställningar

- Är det skillnad på hur tillgängliga och utförliga socialtjänsten är på kommuners hemsidor och i så fall hur?
- Är det skillnad på tillgänglighet och framställning av insatser och stöd beroende på sociala problemområden?

3. Kunskapsläge

I detta kapitel diskuteras aktuell forskning som ramar in forskningsområdet utifrån tre teman; bemötande av myndigheter, digital tillgänglighet och myndigheters digitala bemötande.

Vid litteratursök har LUBsearch används. Sökord har till exempel varit: bemötande, government communication, government accessibility, tillgänglighet, rättigheter kommunicer*, digital government accessibility.

Bemötande av myndigheter

Fargion, Nagy och Berger (2019) diskuterar olika sätt att bemötas av socialtjänsten. Vid olika behov konstaterar de olika typer av bemötande. Personer som har frågor och ej behöver tillgång till sociala tjänster bemöts på ett sätt medan personer som är i behov av sociala tjänster blir bemötta på ett annat sätt. Kontakten med offentliga myndigheter, som socialtjänst, är ofta stigmatiserad (Svensson & Larsson 2018). Om medborgaren kan få behovet av svar tillgodosett genom en hemsida med

tillgänglig information kan denna eventuellt avstå från den kontakten. Fargion, Nagy och Berger (2019) konstaterar även hur identiteter skapas genom dessa möten med myndigheter och beroende på vem den sökande möter får denne olika identiteter och egenskaper tillskrivna sig. Genom en digital socialtjänst den identiteten kringgås till viss del, då medborgare i större utsträckning kan få information utan personlig kontakt. De kan även vara mer informerade och insatta i ämnet vid det mänskliga mötet och därmed känna sig mindre utsatta.

Digital tillgänglighet

Enligt Goedhart, Broerse, Kattouw & Deddings (2019) studie finns den materiella tillgången i form av dator många fall. Däremot brister inte sällan personer i kunskap om hur dessa ska användas, saknar lämplig programvara, wifi eller skrivare. När andra svårigheter i vardagen prioriteras som till exempel en vardag med låg inkomst och språkliga svårigheter finns det inte utrymme för att lära sig de tekniska kunskaper som behövs. I många fall behöver klienterna ha kontakt med många olika myndigheter vilket också gör att det saknas kraft för att lära sig hantera digitala medel (Goedhart et al. 2019). Utsatta och marginaliserade grupper har dessutom redan mindre möjlighet att förverkliga sin rätt till sociala insatser.

Bemötande, kunskap och attityder påverkar medborgarens möjligheter till att få ta del av välfärden (Puckett 2005). En lösning på problemet skulle kunna vara att samhället lär ut system till klienterna men myndigheter kan även anpassa sig till klienternas bakgrund, kunskap och förutsättningar. Puckett (2005) drar slutsatsen att myndigheter snarare tenderar att anpassa sig efter klienternas förutsättningar än lära ut systemet som de kan använda för att ta till sig kunskap på andra arenor. Vilken typ av information och hur denna är tillgänglig påverkar därför medborgarnas möjlighet att förverkliga sin rätt. I Davenport, Rickey och Westbrook (2008) studie kommer de fram till att det är brist på information som faktiskt kan användas i det individuella fallet. Det genereras generell information, men medborgarna har inte alltid tillgång till konkreta svar som de faktiskt kan använda.

Myndigheters digitala bemötande

Kowalik (2019) beskriver hur digitala generationen har ett större behov av digitala kontaktvägar och även information genom digitala kanaler. Det betonas att statliga

myndigheter behöver vara tillgängliga på dessa kanaler och i deras studie har det granskats hur detta uppnås. Slutsats i studien är att myndigheter finns på digitala forum som hemsidor men tillgängligheten är begränsad och informationen knapp. Watling och Crawford (2010) belyser också otillgängligheten av myndigheter på digitala forum. De konstaterade redan för 10 år sedan att detta är ett växande problem då generationen idag har ett större behov av digitala kontaktvägar och informationsspridning. Vidare menar Watling och Crawford (2010) att grupper med funktionsnedsättning exkluderas från digitala forum genom att dessa inte är tillgängliga. Slutsats i studien belyser vikten av att offentliga myndigheter tar hänsyn vid utvecklandet av digitala plattformar där alla förväntas kunna delta.

Vid bristande tillgänglighet är stora grupper exkluderade oavsett om det beror funktionsnedsättning eller bristande kunskaper. Krav ställs på myndigheter både utifrån tillgänglig information, tekniska medel och kunskap om hur dessa används och utformning på hemsidan (Kowalik 2019; Goedhart et al. 2019; Watling & Crawford 2010) för att fördelarna med digitalisering ska vara tillgängliga för alla som behöver nyttja tjänsterna.

Andréasson (2015) skriver i sin avhandling om hur teknik, policy och förvaltning formar hur digitaliseringen sker och vilka värden som kopplas till denna. Utifrån detta kan därför olika organisationer se olika ut i sin digitalisering utifrån den verksamhetens teknik och policys som påverkar utvecklandet. Olika prioriteringar i verksamheten kan påverka vilket utrymme digitaliseringen får. På liknande sätt kan politiska styrningar i kommunen påverka vilka värden som förmedlas genom hemsidan. De är tätt sammankopplade faktorer som påverkar, och påverkas, av varandra (Andréasson 2015). Därmed kan hemsidorna förmedla olika värderingar och attityder i förhållande till rättssäkerhets-, rättighets- och kravfokus.

4. Metod

I detta kapitel redovisas metodval för studien, som i huvudsak är en kvantitativ dokumentanalys. Vidare diskuteras fördelar och nackdelar med metodval, urval samt studiens reliabilitet och validitet.

Kvantitativ dokumentanalys

En checklista har utformats (se bilaga 1), liksom en enkät, som använts för att samla in data. Metod för studien är till huvudsak kvantitativ men med kvalitativa inslag, detta för att få mängden och jämförandet av variablerna utifrån kvantitativ metod. En mer nyanserad data möjliggörs genom kvalitativt utformade delar på checklistan med operationaliserade variabler och genom att undersöka texternas disposition (Bryman 2011, s.554; Barmark & Djurfeldt 2015, s. 27). Operationalisering och disposition diskuteras mer utförligt i senare i metodkapitel. För kvalitativ förståelse har även citat från hemsidorna sparats och dessa representerar olika värderingar och attityder.

Studien är avgränsad till tre områden inom socialt arbete. Empiri är insamlad utifrån missbruk, ekonomiskt bistånd och socialpsykiatri. Avgränsningen är på grund av de förutsättningarna en kandidatuppsats ger gällande tid och utrymme.

Urval

Urvalet har utformats utifrån studiens frågeställningar. Den totala populationen är 290 kommuner. Då det ej var möjligt att undersöka samtliga av dessa har ett representativt stickprov genomförts. Urvalet har skett i två steg. Först ett stratifierat urval (Stukat 1993, s. 68) där två kategorier valdes ut. Dessa utformades utifrån barnfattigdom enligt Rädda barnens rapport Barnfattigdom i Sverige skriven av Salonen (2018). En kategori består av kommuner med hög barnfattigdom och en kategori består av kommuner med låg barnfattigdom. Utifrån de två grupper som skulle studeras och jämföras genomfördes ett totalt urval där samtliga kommuner i kategorin undersöktes (Stukat 1993, s. 64). Detta kunde jag göra då varje kategori innehöll 25 kommuner. Det blev ett sammantaget urval av 50 kommuner och ett totalt urval var därmed möjligt (Stukat 1993, s. 90). Vid eventuella samband och variationer har jag förhoppningsvis ett tillräckligt stort urval för att kunna dra vissa slutsatser. Slutsatserna gäller enbart kring kommunernas hemsidor och tillgängligheten på dessa. Studien belyser ingenting om det praktiska sociala arbetet som sker i kommunerna.

Urvalet och variabeln utifrån barnfattigdom görs för att det ska finnas möjlighet att jämföra om det finns någon korrelation mellan socioekonomisk situation och

tillgänglighet. Barnfattigdom används som en sorts proxyvariabel som visar på socioekonomisk situation i kommunen. Detta operationaliserande av det teoretiska begrepp socioekonomi utifrån variabel barnfattigdom anser jag har hög validitet då fattigdom och socioekonomiska förutsättningar kan mätas utifrån barnfattigdom (Mood & Jonsson 2013). Där det finns fattiga barn, finns det fattiga medborgare.

Genomförande

I detta avsnitt diskuteras metodologiska tillvägagångssätt för genomförandet av studien. Det redogörs för hur materialet har samlats in, tillvägagångssätt för analys i analysprogrammet SPSS samt praktiskt genomförande av analys genom operationalisering av variabler i SPSS.

Insamling av empiri

Efter utformandet av checklisten användes ett program som slumpmässigt valde ut vilken ordning insamlandet skulle ske. Detta gjordes för att mina föreställningar inte skulle påverka resultatet. Kategorisering av barnfattigdom, politisk tillhörighet och storlek på kommun fylldes i efter allt material var insamlat. Jag visste alltså inte vilken kategori kommunen tillhörde utifrån barnfattigdom, politiskt styre eller storlek när jag samlade in empiri. Jag har uppmärksammat svårigheter kring hur jag ska hantera mina egna uppfattningar och kunskaper kring olika kommuner. Vissa kommuner har jag tidigare förförståelse kring gällande deras socioekonomiska situation och kan därför inte helt bortse från detta. Det är dock en påverkan jag är medveten om och har i åtanke vid undersökningens genomförande.

Disposition

Jag har kodat med hjälp av att titta på dispositionen (Bryman 2011, s. 290) vid tre frågor i checklisten. Genom dessa kan olika värderingar synliggöras genom givet skalvärde. De tre variabler detta genomförs på är huruvida sidan är rättighetsbaserad eller avvisande, hjälp- eller kravorienterad samt pedagogiskt formulerad eller språkligt försvårande. Vid disposition sätter jag ett värde på variabeln som till viss del utgår från min förförståelse och attityd om frågan. Detta ställer krav på insamlandet av material och då jag samlar in allt material själv är det samma referensram till all datainsamling. Utifrån detta kan svaren på de dispositionerade resultaten diskuteras gällande deras nivå av validitet, om studien

upprepas kan dessa frågor få annorlunda svar. Trots detta motiverar jag att genomföra detta, då mitt resultat i sig kan vara intressant utan att kunna jämföras över tid genom nya studier. Den lägre validiteten gäller endast för de dispositionerade variablerna. En tvärsnittsstudie har genomförts genom att samla in material vid ett och samma tillfälle (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 42). Detta för att minska risken att min referensram vid dispositionen ska förändras, utan jag använder mig av samma ramverk vid värderingsfrågorna i största utsträckning.

Operationalisering

För en helhetsbild över hemsidans rättighetsbaserad och tillgänglighet har två index utformats där en rad variabler har sammanställts till ett gemensamt värde. Genom variabler som beskriver olika nyanser av och indikationer på mina teoretiska begrepp kan jag få ett övergripande resultat genom operationalisering (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 48).

Vid operationalisering ställs höga krav på utformning för att uppnå hög validitet (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 52) och med hänsyn till detta har jag konstruerat variabler som täcker in begreppet som jag vill samla in data kring. Jag har flera variabler som tillsammans kan ge en indikation kring mina teoretiska begrepp. Även mitt urval är baserat på operationalisering, se mer om detta under urvalsavsnittet.

Hypotesen som berör politisk styrning operationaliseras genom att undersöka vilken politisk tillhörighet ordförande i kommunfullmäktige har. Politisk styrning definieras sedan utifrån detta. I checklistan finns de sju riksdagspartierna med samt en som står för lokala partier som då tillhör en egen kategori.

Tillvägagångssätt vid skapande av index

Nedan redogörs för begrepp som operationaliseras och variablerna som används för att skapa index:

Indikationer i checklistan för index för huruvida hemsidan är rättighetsbaserad: rättighets eller avvisande attityd, riktlinjer, överklagan och riksnorm. Utifrån dessa variabler har jag gjort ett index som visar resultat 0–15.

Indikationer i checklistan för index för huruvida hemsidan är tillgänglig: telefonnummer, telefontid, hur lång tid, språklig tillgänglighet, uppläst, översättning och praktisk information för ”så här gör du för att ansöka”. Utifrån dessa variabler har jag gjort ett index som visar resultat 0–13.

När jag skapat indexen har det gjorts utifrån utvalda variabler som indikerar på rättighet kontra tillgänglighet. Jag har först kodat om vissa variabelers ordning på svarsalternativen för att få samma värde för tillgängligt motsvarande inte tillgängligt. Jag behövde vända på ett svarsalternativ för att uppnå detta. Sedan ändrades värdet på svarsalternativen för att alla indikationer skulle ge samma vikt, annars hade ett svar med 5 svarsalternativ genererat ett värde på 5 medan en annan som har 2 svarsalternativ hade genererat ett värde på 2. Jag valde att koda om till att varje indikation kunde ge ett värde på 0–1 där 0 står för hög tillgänglighet/rättighet och 1 stod för låg. Efter detta kodade jag indikationerna till en gemensam kod som kunde ge ett värde på 0–15 respektive 0–13 (utifrån hur många variabler som ingick i indexet). Instruktioner för genomförandet är hämtat från *SPSS akuten* och instruktionen är skriven av Sundell (2012). Valet av att ha värden vända på detta sätt är otympligt och förhållandevis otydligt. Förslagsvis skulle högt värde motsvara hög rättighetsbaserad tillgänglighet. På grund av tidsbrist har detta ej genomförts men det är en lärdom till eventuella framtida uppsatser vid utformandet av enkät/checklista vid införandet och kodning i SPSS.

I index är endast 42 kommuner medräknade eftersom 8 hemsidor saknar information om socialpsykiatri och har därav kodats som missing value. Detta får konsekvensen att ingen information om dessa 8 hemsidors värden kan tas med i indexvärdet. Önskvärt vore om dessa tilldelats värdet 0 istället för missing value, vilket inte är möjligt på grund av tidsbrist. Det som behövts för tilldelandet av nytt värde är omkodning för de 8 kommuners samtliga svarsalternativ som medräknas i indexet. Resultat av index är därför förmodligen lägre rättighetsbaserat/ tillgängligt än vad de faktiskt visar.

Tillvägagångssätt analys

Analys av material har skett med hjälp av IBM 26 SPSS. Det har genomförts frekvensanalyser, deskriptiva analyser och korrelationsanalyser för att få fram både

generella resultat likväl som eventuella samband. Jag använder teorin (se teorikapitel) i analysen för att få en djupare förståelse av det jag har observerat genom empirin. Brist av telefonnummer i sig säger ingenting om någonting, men i relation med rättighet, medborgarskap och kommunikationsstrategier får detta en betydelse som jag kan sätta i andra sammanhang.

Reliabilitet och validitet

Reliabilitet kan delas in i fyra delar: kongruens, precision, objektivitet och konstans (Troost 2007, s. 64). Med kongruens menas att jag ställer liknande frågor som mäter samma sak utifrån olika vinklar för att utforma ett index för en nyanserad och täckande bild av fenomenet (Troost 2007, s. 64). Precision och objektivitet handlar om hur jag registrerar och värderar svaren på checklistan. Precision är mindre relevant i denna studie då ingen annan ska tolka mina utformade frågor på checklistan, däremot ställer det krav utifrån validiteten. Jag kan inte säkerställa att mina indikationer mäts på samma sätt av en annan utförare, därför blir validiteten lägre. Om någon ska göra om denna studie krävs samma värderingar och tolkningar av indikationerna för att kunna jämföra resultaten (Troost 2007, s. 65). Objektiviteten i denna bemärkelse har mindre relevans då jag besvarar, registrerar och värderar frågor och svar själv. Jag kan färga svarsalternativ, men det är också en del av insamlandet utifrån min metod. Genom att vara medveten om min förförståelse och föreställningar kring det jag undersöker kan jag aktivt förhålla mig till detta och uppnå högre objektivitet. Konstans syftar till hur fenomenet förändras över tid. Hemsidor som jag studerar är under ständig förändring, dock förändras det inte varje dag eller tätt i tid, därför kan jag genom checklistan notera förändringar, utan att reliabiliteten riskeras utifrån olika resultat olika dagar eller tider på dygnet. Genom checklistan genomför jag en standardiserad studie vilket är en del som gör att jag uppnår högre reliabilitet (Troost 2007, s. 65).

Genom att ta dessa faktorer under beaktning och anpassa min studie för att uppnå krav för dessa minimerar jag risken för slumpmässiga mätfel och mäter på ett sätt som har hög reliabilitet (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 52). För att få mindre systematiskt mätfel med dålig överensstämmelse mellan teoretiska begrepp och variabler har variabler och svarsalternativ i checklistan noga övervägts för att verkligen mäta det som avses att mäta och därför uppnås bättre validitet (Barmark

& Djurfeldt 2015, s. 51). Reproduktion kan däremot vara tveksam i avseende att någon annans resultat, utifrån denna checklista, direkt kan jämföras med mina. Även operationaliserande ställer krav på validiteten, se mer om detta under avsnittet ovan som diskuterar operationalisering. För att få variabler och indikationer korrekta genomförde jag en pilotstudie där jag samlade in material utifrån checklistan på 10 kommuner innan denna färdigställdes. Jag gjorde justeringar för att verkligen mäta det jag säger mig mäta och efter pilotstudien fick jag en klarare bild av vad som är relevant och inte (Bryman 2011, s. 259) och uppnår även genom detta en högre reliabilitet för studien (Barmark & Djurfeldt 2015, s. 54).

Etiska överväganden

Vid alla studier behöver etiska övervägande göras. Detta gör jag enligt Vetenskapsrådets (2002) forskningsetiska principer. Då jag studerar offentliga hemsidor med fri tillgång och utan koppling till individer behöver jag inte ta större hänsyn till informationskravet, samtyckeskravet, eller nyttjandekravet. Konfidentialitetskravet har jag tagit hänsyn till utifrån hur jag förvarat ifyllda checklistor där namnet på kommunerna står. Detta har jag valt att ta i beaktning då vissa kommuner fick resultat som kan användas utelämnande för kommunen. Trots att detta är offentliga uppgifter som vem som helst kan ta fram, har jag valt att förvara dessa med försiktighet för att inte bidra till uthängning av kommuner i samband med studien. Jag har valt att inte namnge någon kommun i studien. Detta har jag valt att göra delvis på grund av etiska aspekter men även för att syftet inte är att undersöka enskilda kommuner utan att få en samlad bild av hur det ser ut ur ett större perspektiv.

Förförståelse

Jag har förförståelse kring området utifrån att jag arbetar på en socialtjänst. Jag arbetar som socialsekreterare inom missbruk och på mottagningen för ekonomiskt bistånd. Detta ger mig en förförståelse som kan påverka vilka frågor jag väljer att ställa till mitt material då jag har en föreställning om hur resultatet kan se ut. Detta ställer krav på att jag behöver vara medveten om mina tidigare föreställningar vid utformandet av frågor och vid analys av materialet.

5. Påverkande lagrum

I detta kapitel diskuteras gällande lagrum som möjliggör och begränsar kommunikation och även tvingande lagstiftning som reglerar att offentliga myndigheter ska vara tillgängliga. Dessa påverkar hur hemsidorna jag ska studera kan och ska se ut och därför behövs detta som ytterligare ramverk för studien. Jag redogör också för lagrummen som definierar de formella rättigheterna i en svensk kontext. Resultatet av denna studie gäller enbart i rådande lagstiftning.

Möjliggörande lagstöd

Grunden för vad som ska kommuniceras regleras enligt Offentlighetsprincipen som uttrycks i Tryckfrihetsförordning (SFS 1949:105) 2 kap 1 §. Där uttrycks att allmänheten ska ha insyn i statliga institutioner och allt ska vara offentligt tillgängligt. Det är fler lagrum och principer som styr detta ytterligare, men jag avgränsar mig till det som är relevant för att förstå kontexten för denna studie. Tryckfrihetsförordningen (SFS 1949:105) är en av Sveriges grundlagar och har därför en särskild position som grundläggande och skyddande lag för demokratin (Riksdagen 2018).

Begränsande lagstöd

Offentlighetsprincipen begränsas dock vid en institution som socialtjänsten i Offentlighets- och sekretesslag (SFS 2009:400). Sekretess råder för att skydda den enskilde. Uppgifter och handlingar kring den enskilde är sekretessbelagda ”om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att den enskilde eller någon närstående till denne lider” (Offentlighets- och sekretesslag SFS 2009:200 26 kp 1 §). Detta begränsar vad och hur socialtjänsten kan kommunicera digitalt. Det påverkar bland annat att socialtjänsten behöver begränsa sig till en envägskommunikation. Diskussioner kring om socialtjänsten kan eller bör vara tillgängliga på sociala medier har förts. Vid öppen tvåvägskommunikation kan klienten bryta sekretessen i till exempel ett kommentars fält. Individerna själv delger att hen har ett ärende på socialtjänsten men frågan är hur kan/ska socialtjänsten svara på en sådan kommentar. Detta i sig är en intressant diskussion, men det är utanför området för denna studie. Däremot har det relevans för motiveringen av just hemsidor som arena och det påverkar även vikten av att informationen är tillfredställande eftersom

medborgaren inte har möjlighet genom hemsidan att ställa följdfrågor eller be om förtydligande. För detta krävs ytterligare kontakt.

Tvingande lagstöd

Denna studie ligger i linje med vad svensk lag (Lag om tillgänglighet till digital offentlig service SFS 2018:1937). Enligt denna lag ska offentliga aktörer, som socialtjänst, utforma hemsidor som är språkligt tillgängliga. Min studie kan bidra till en förståelse av hur lagen efterföljs och visa på brister och förtjänster på socialtjänstens digitala tillgänglighet. Lagen är tvingande och ställer krav på offentliga myndigheters digitala service som ska uppfylla följande krav;

- ”möjlig att uppfatta
- hanterbar
- begriplig
- robust.” (Digg uå)

Kraven ska vara uppfyllda;

- ”Nya webbplatser: 23 september 2019.
- Befintliga webbplatser: 23 september 2020.
- Mobila applikationer: 23 juni 2021.” (Digg uå)

Det har alltså inrättats en tvingande lag som ställer krav på offentliga myndigheter att vara tillgängliga digitalt. Från och med 23 september 2020 ska samtliga hemsidor av offentliga myndigheter vara tillgängliga. Jag ställer mig frågan hur detta sett ut tidigare. Därför kommer jag nedan diskutera aktuell forskning kring myndigheters digitala kommunikation.

Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service (SFS 2018:1937) reglerar således inte hur hemsidorna utformas eller vilket fokus hemsidorna får och kan ha, utan lagen reglerar istället en lägsta nivå av tillgänglighet utifrån nämnda kriterier. Dessa ställer sig alltså inte i motsättning till varandra utan två hemsidor kan ha olika fokus men fortfarande vara tillgängliga. En variation kring rättighetsbaserade och avvisande hemsidor kan därför kvarstå även om kraven för tillgänglighet är uppfyllda.

Skälig levnadsnivå

Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) 4 kap. 1 § är biståndsparagrafen som är lagrummet som används vid fattade beslut för att säkerställa skälig levnadsnivå för medborgare. Det separeras till två typer av bistånd; försörjning och livsföring i övrigt. Försörjning beräknas utifrån riksnormen. Riksnormen är ett schablonbelopp som är samma för alla. Denna norm sätts årligen av Socialstyrelsen (Socialstyrelsen 2019). Livsföring i övrigt kan innebära ekonomiskt bistånd till utgifter utanför riksnormen. Detta kan till exempel vara boendekostnad, el och tandvård. Livsföring i övrigt innefattar även hemtjänst, beroendevård och bostad med särskild service. Det formuleras ingen gräns för vad livsföring i övrigt kan omfatta, mer än att det ska säkerställa skälig levnadsnivå för medborgaren. Behoven har definierats till att skälig levnadsnivå ska tillsäkras medborgarna. Vad detta innebär är inte relevant för denna studie utan här är fokus snarare på hur medborgarna får möjlighet att genom digital information förverkliga sin rätt till skälig levnadsnivå.

Rätten till överklagan

I lagrummen Förvaltningslag (SFS 2017:900) 40–42 § och Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) 16 kap. 3 § regleras rätten till överklagan av myndighetsbeslut fattade genom socialtjänstlagen. Förvaltningslagen (SFS 2017:900) reglerar för alla myndigheter och dessa regler specificeras även i socialtjänstlagen som nämns ovan. Rätten till överklagan uttrycks i kapitel 6 i mänskliga rättigheterna i Europakonventionen (RättsPM 2012:5). Denna gäller främst civilmål och därför skrivs det särskilt för myndighetsbeslut i förvaltningslagen. Rätten till överklagan ses alltså som en grundläggande mänsklig rättighet (RättsPM 2012:5) och har därför en viktig roll i undersökandet av rättighetsbaserade hemsidor. Bilden av rätten till överklagan är i denna beskrivning något förenklad då det i själva verket är mer komplext än att vissa beslut går att överklaga medan andra inte går (se exempel Lavin 2017; Von Essen 2013). I min undersökning begränsar jag mig till beslut fattade enligt 4 kap 1 § Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) och kan därmed konstatera att medborgaren har rätt till överklagan. Jag kommer därför inte vidare diskutera rätten till överklagan i ett rättssystem som Sveriges.

6. Teori

I detta kapitel redogörs teorier som används i analysen. Två analysnivåer kommer att användas, en nivå där jag kommer använda övergripande resonemang av Marshalls (1992) teori om medborgarskap och Rawls (1996) teori om rättighet för en teoretisk inramning. Vidare kommer även en kommunikationsteori samt begrepp kopplat till denna användas för att förstå strategier och faktorer som kan påverka kommunikationen.

Medborgarskap

Det som studeras i min studie är medborgarnas möjlighet att förverkliga sina rättigheter via digital information. Den digitala informationen formas på sociala institutioner (socialtjänst) där formella rättigheter styr hur institutionerna arbetar. Därför kommer Marshalls (1992) teori om medborgarskap används. På grund av brister i teorin som även fått kritik inom forskningen används även Johanssons och Gynnerstedt (2001) vidareutveckling av teorin, för att få en fullgod teoretisk utgångspunkt. Detta val är även på grund av Marshalls (1992) brist på konkret diskussion kring sociala rättigheter (Johansson 2008, s. 53; Johansson 2001, s. 30) och för att ha uppdaterad del av teorin då Marshall (1992) grundade denna år 1950. Nedan kommer jag redogöra för teorins delar som är relevanta för min studie.

Enligt Marshalls (1992, s.10) definition på medborgarskap finns det tre olika delar och rättigheter som kan utrönas. Dessa är civila, politiska och sociala rättigheter. Marshall (1992) beskriver att medborgare får tillgång till dessa sociala rättigheter genom ett socialt medborgarskap. Då studien riktar sig till sociala rättigheter och det sociala medborgarskapet görs en avgränsning till dessa delar av medborgarskapet. Hade jag valt att analysera min empiri utifrån ett politiskt perspektiv kopplat till medborgarskap hade jag fått ut andra svar ur min analys och jag hade behövt ta hänsyn till andra medborgarskap och rättigheter. Utifrån mina frågeställningar är det sociala medborgarskapet det som jag avgränsar mig till.

Marshall (1992, s. 21) utgår från att rättigheter kommer tillsammans med medborgarskapet. Det är dock otydligt vem som ingår i medborgarskapet. Därför diskuterar jag nedan olika definitioner av medborgarskap och vilka som ingår i

begreppet för att sedan redogöra för definitionen som används i denna studie. Svenska Akademien [SAOL] (2015) definierar medborgare som ”medlem av det samhälle som en stat utgör”. Johansson (2008, s. 44) definition av medborgarskap kopplas till nationstillhörighet och där rättigheter definieras genom lagar. Definitionen för medborgarskap som kommer användas i denna studie är snarare utifrån vilka som har rätt till välfärden. Utifrån svensk kontext inkluderas, förutom personer med svenskt medborgarskap, även personer med tillfälligt uppehållstillstånd, permanent uppehållstillstånd, och personer med uppehållsrätt (Migrationsverket 2017). När jag använder begreppet medborgare menar jag det alltså i en bredare bemärkelse än vad begreppet i sig innebär.

Social rättighet

Social rättighet bygger på trygghet utan koppling till prestation på arbetsmarknaden. Det finns möjlighet för generella insatser men också behovsanpassade insatser (Esping-Andersen 1990). Rättigheten ska minska stigmatiserad identitet i nyttjandet av välfärden. Vad som definieras som social rättighet i Sverige definieras i Socialtjänstlagen som beskrivits i kapitel ovan. Det handlar om skälig levnadsnivå och specificeras inte mer detaljerat i lagtext. Även i Marshalls teori saknas specifika beskrivningar av vad de sociala rättigheterna faktiskt är. I analysen utgår jag från svenska socialtjänstlagen. Sociala rättigheter formuleras ofta i lagtext och genom dessa framkommer värderingar och synsätt på medborgarna som råder vid tillfället i landet (Gynnerstedt 2001).

Johansson (2001) fokuserar i sin avhandling på sociala rättigheter genom det empiriska exemplet ekonomiskt bistånd. Johansson (2001, s.211) konstaterar att vi kan se på medborgarskapet utifrån två delar som kompletterar och är beroende av varandra. Ena delen är det manifesta innebörd som han menar är den generella tankegången kring att alla människor har rätt till grundläggande trygghet. Denna tankebanan var grunden till socialtjänstlagen och socialförsäkringssystemet. Uppbyggnaden motiverade därför ett generöst bidragssystem för att utjämna olikheter i människors ekonomiska förutsättningar. Andra delen innebär en latent innebörd som framträder mer och mer i samhället idag. Det blir en gränsdragning mellan medborgare och socialbidragstagare där de senare är latent mindre värda och hamnar i en egen kategori. Den latentia innebörden är mer selektiv i sin

utdelning till medborgare snarare än ett komplement och underordnad insats till socialförsäkringssystemet (Johansson 2001, s. 212). Detta kan vi koppla samman med Titmuss (1976) universella och selektiva förmåner. Den manifesta tankegången står för de universella förmånerna och den latent tankegången står för de selektiva förmånerna.

Insatser utifrån socialtjänstlagen är selektiva och behovsprövade förmåner som är tillgängliga för vissa grupper i samhället (Titmuss 1976). Synen generellt i dagens klimat är den latent innebörden. Johanssons (2001) beskrivning av synen på ekonomiskt bistånd är nu mer kravorienterat och kontroll står i högre fokus än social rättvisa, detta kan ses som en misstro och att ett offentligt förhållningssätt i samhället är att ekonomiskt bistånd och andra bistånd tidigare varit mer godtyckliga och för generösa (Johansson 2001).

Rättighet

För att fördjupa den analytiska dimensionen har jag även valt att använda mig av Rawls rättighetsteori. Detta har relevans för min studie då jag undersöker medborgarens möjligheter att förverkliga sina rättigheter utifrån de möjligheter Sveriges lagstiftning ger. Arenan för min studie är en institution som verkställer de formella rättigheterna som formuleras i socialtjänstlagen och därför har teorin relevans för analysen i egenskap av teoretisk inramning.

Svenska Akademien [SAOB] (1962, s. 4180) definierar begreppet rättighet följande: ”sådan frihet eller befogenhet eller sådant tillstånd att göra eller underlåta att göra något eller att ställa anspråk som tillkommer någon (eller något) på grund val av vad som är rätt eller rättvist eller gällande rättsordning eller praxis eller på grund av en överenskommelse o. d”. Rawls (1996) och Gynnerstedt (2001) beskriver formell rättighet gäller medborgare där rättigheten definieras genom lag.

Rättighet som skälighet

Enligt Rawls (1996) utgår rättvisan från människans okränkbarhet och att alla är lika mycket värda. I ett samhälle ska vi inte bortse från detta värde och därför bör alla människor ha samma rättighet till grundläggande trygghet. Detta benämner Rawls (1996) rättighet som skälighet. Ett fåtal individer kan tvingas att offra sin

frihet med motivationen att det blir generellt bättre för den större massan (Rawls 1996, s. 25).

Vidare beskriver Rawls (1996, s. 76) två rättviseprinciper. Första principen syftar till en generell rättvisa som innebär att alla ska ha samma grundförutsättningar för frihet. Andra principen innebär att sociala och ekonomiska ojämlikheter ska motverkas genom omfördelning för att försäkra att alla har grundläggande social och ekonomisk trygghet, och dessa insatser ska vara tillgängliga för alla. Den första är överordnad den andra (Johansson 2001, s. 76). Tillämpningen av första principen, som ofta kallas frihetsprincipen, innebär i svensk kontext att alla medborgare har rätt till grundläggande utbildning och sjukvård. Ett exempel på den andra principen, ofta kallad differensprincipen, kan vara att alla medborgare har rätt att ansöka om bistånd hos Socialtjänsten, biståndet finansieras genom skatteintäkter (omfördelas) och rätten till bistånd ska prövas. I dessa principer finns det samband till Titmuss (1976) universella och selektiva förmåner där frihetsprincipen står för universella förmåner och differensprincipen står för selektiva förmåner.

Institutioner och formell rättvisa

Rawls (1996, s. 72.) beskriver att rättvisa verkställs och möjliggörs genom institutioner, såsom socialtjänsten. I Sverige, som tidigare nämnt, definieras många av de formella rättigheterna genom socialtjänstlagen. Genom nämnda institutioner och formella rättigheter formas samhället en rättvis grundstruktur som sätter förutsättningarna för individens möjlighet till frihet och rättvisa och därmed medborgarnas rätt till skälighet.

Begreppen medborgarskap och social rättighet är nära sammankopplat och i flera texter där den ena nämns, nämns även den andra, de är till viss del beroende av varandra eftersom de diskuterar människors rätt till trygghet ur olika perspektiv. Ovan har jag diskuterat hur medborgarskapet ger människor rätt till grundläggande trygghet. Den grundläggande tryggheten tar sig uttryck i sociala rättigheter, som verkar genom formella rättigheter, som verkställs genom offentliga institutioner. Trots likheter kompletteras brister och tomrum fylls i genom kombination av båda teorierna. Marshall diskuterar inte de faktiska sociala rättigheterna i praktiken medan det är något Rawls diskuterar desto mer utifrån ett rättighetsperspektiv,

samtligt som även medborgarskapet är med i den diskussionen. Genom att använda mig av flera teoretiker som beskriver samma fenomen har jag nu möjlighet till en större teoretisk grund för att analysera min empiri i denna studie.

De sociala rättigheterna och medborgarskapet består av en relation mellan stat och individ (Gynnerstedt 2001). Medborgarskapet är inte villkorslöst utan är förknippat med vissa skyldigheter. Marshall (1992, s. 45) beskriver bland annat skyldigheter i samband med medborgarskap som att betala skatt, delta i utbildning och fullgöra militärtjänstgöring. För att undersöka hur denna relation konstrueras behövs en kommunikationsförståelse och begreppsapparat gällande kommunikation.

Kommunikation

I detta avsnitt diskuteras en förklaringsmodell samt begrepp som belyser kommunikationens roll vid förmedling av information. Detta ligger till grund för hur materialet i studien tolkas och analyseras.

Jansson (2009, s. 14) definierar ordet kommunikation på följande vis:

Ursprunget till ordet kommunikation återfinns i latinets *communicare*, vilket betyder ungefär ”att göra något gemensamt för flera”. Detta ord är i sin tur nära besläktat med *communis*, som enklast översätts till ”gemenskap”, som i engelskans *communion* och *community*, eller det svenska ”kommun”. (Jansson 2009, s. 14)

Kommunikation som teoretiskt begrepp är diskuterat och problematiserat många gånger om. Det har framförallt kristalliserats två övergripande inriktningar av kommunikation. En av dessa är semiotik som innebär en överföring av information (Nilsson & Waldemarson 2016, s. 18). I denna studie kommer kommunikation som överföring användas, även kallad processinriktning (Nilsson & Waldemarson 2016, s. 20). Processinriktningen fokuserar bland annat på hur kommunikation fungerar i grupper och organisationer. Båda övergripande inriktningarna är överens om att kommunikation sker i social samvaro, på olika situationer och arenor men det sker alltid mellan människor som genom kommunikationen påverkar varandra (Fiske 1997). Processinriktningen ser dock överföringen av information som en linjär företeelse. En avsändare har information som denne förmedlar till en mottagare som

är destinationen för informationen, mellan dessa kan det uppstå olika typer av brus (Fiske 1997).

Jag utgår från Fiskes (1997) förklaring om Shannons och Wevers (1949, se Fiske 1997, s. 17-19) kommunikationsmodell. Det är en äldre modell som utvecklats på många sätt av olika teoretiker, dock väljer jag trots det att utgå från Shannons och Wevers originalmodell då den är basen för resterande. Shannon och Weaver använder en matematisk teori för att förklara kommunikationen. Fiske (1997) mejslar dock ut det som är relevant utifrån kommunikationen som teori och därför använder jag mig i huvudsak av hans förklaring av modellen snarare än modellen direkt från ursprungskällan.

Den linjära modellen som beskrivs ovan utgår från kommunikation som en envägs kommunikation. Då jag studerar hemsidor som är skapade av kommuners socialtjänst för att förmedla information till medborgare förväntas ingen direkt återkoppling på innehållet. Det är först när klienten tar vidare kontakt som denne kan återkoppla kring vad informationen gav eller inte gav. Kommunikation är ett brett teoretiskt fält och därför är det nödvändigt att jag genomför avgränsningar till vad som är relevant för denna studie. Bristen på återkoppling kan påverka myndighetens möjlighet att reducera brus som inte är uppenbart för sändaren.

Kommunikation i detta sammanhang ses alltså som en linjär, envägs kommunikation från myndighet till medborgare. Myndigheten är avsändare av information som sprids genom hemsidan till medborgaren som är mottagare. Efter fullgjord kommunikation kan dock mottagaren byta roll och därmed bli sändare och förmedla feedback (Fiske 1997).

Stephens, Barrett och Mahometa (2013) beskriver hur val av kanal för överföring av information påverkar hur denna mottages och värderas. Slutsatser i studien är att privata textmeddelande värderas generellt som mindre viktiga och brådskande medan kommunikation mellan två människor vid en direkt kommunikation (som till exempel telefonsamtal) värderas som viktigare och mer brådskande meddelande som tas på större allvar. Stephens, Barrett och Mahometa (2013) argumenterar för att det är fler komponenter som påverkar mottagande av information än de första

kommutationsteorier påvisat. Personen som tar emot meddelandet, kanalen för sänd signal och innehåll i meddelandet påverkar hur det värderas.

Information genom hemsida kan liknas med ett privat meddelande där kommunikationen är oberoende av tid och kommunikationen sker inte direkt mellan sändare och mottagare. Sändaren av meddelandet får ingen direkt gensvar och sändaren vet inte säkert om meddelandet når fram. Med detta exempel synliggörs kommunikationens komplexitet som påverkar slutsatserna som kan dras inom kommunikationsanalys i min studie. Jag kommer identifiera faktorer som påverkar hur medborgaren får möjligheten att tillgodogöra sig informationen och diskutera kring eventuella effekter av detta, men på grund av komplexitet kan jag inte dra slutsatser kring vad detta får för reell påverkan på medborgaren. Den typen av frågeställning eller slutsats ryms inte i kandidatuppsattsformat. Däremot kan teorin användas för att förstå en del av kommunikationen och belysa faktorer, både positiva och negativa, som påverkar medborgarens möjligheter att tillgodogöra sig informationen. Genom begreppen som lyfts nedan möjliggörs en analysdimension som kan förklara en del av vad kommunikationen innebär och står för.

Brus

Olika typer av brus kan påverka överföringen av information. Fiske (1997, s. 19–20) beskriver brus som faktorer som stör kommunikationen. Det kan vara dålig mottagning på telefonen, störande ljud men även mer diffusa faktorer. Fiske (1997) tar upp en obekväm stol på föreläsning som exempel, där den obekväma stolen kan påverka mottagarens möjlighet till mottagning av informationen. Bruset i exemplet är den obekväma stolen som hindrar sändarens signal att nå fram till mottagaren.

Brus i denna studie kan vara till exempel dåligt utformade hemsidor som är svårnavigerade, försvårande språk eller attityder som färgar informationen. Samtliga av dessa brus kan påverka hur mottagaren tar emot informationen.

Kommunikationsstrategier

Sändaren kan använda sig av strategiska medel för att uppnå mål och behov (Nilsson & Waldemarson 2016, s. 16). Genom att analysera på denna nivå kan vi identifiera olika strategier som används för att uppnå mål och även visar på vilken

typ av behov som myndigheten tänker att den vill tillgodose (Nilsson & Waldemarson 2016, s. 16). Utifrån senare avsnitt i studien gällande lagrum grundas en förståelse för vad målen bör vara. Med hjälp av denna analysdimension kan vi ta reda på om dessa stämmer överens med vad de faktiskt förmedlar.

Misslyckad kommunikation

Fiske (1997 s. 12) beskriver hur misslyckad kommunikation kan uppstå vid tillfällen då kommunikationen av olika anledningar inte fungerar. Misslyckad kommunikation är en del av processinriktningen. Det kan bero på brus eller organisatoriska förhållande som gör att informationen inte når till mottagaren på avsiktligt vis. Det kan även bero på olika språkliga förutsättningar mellan sändare och mottagare.

7. Resultat och analys

I detta kapitel redovisas resultat som framkommit i studien, för att sedan analysera det utifrån uppmärksammade teman tillsammans med valda teorier och även sätta de i relation med tidigare forskning. Som tidigare diskuterats kan kommunikationsstrategier användas för att uppnå mål.

I analysen utgår jag från att socialtjänstens mål med kommunikationen står i relation med de formella rättigheter som framkommer i lagtext. Målet är då att medborgarna har rätt till skälig levnadsnivå och socialtjänstens roll i kommunikationen är att förmedla dessa rättigheter samt informera om hur medborgaren kan gå till väga för att få behovet prövat.

Tillgänglighet

Det har konstaterats att tillgänglighet är av stor vikt för medborgarens möjlighet att förverkliga sin rätt till skälig levnadsnivå. I detta avsnitt redogörs och analyseras resultatet av min studie utifrån hemsidornas tillgänglighet.

En indikation i checklistan är information kring lån av dator och möjlighet att skriva ut. Det ställs höga krav på medborgaren (Johansson 2001) och vid ansökan om ekonomiskt bistånd kan socialtjänsten begära in en stor mängd handlingar, ofta i fysisk form. Detta förutsätter att personen har tillgång till digital teknik och

möjlighet att skriva ut, vilket kommuner ofta erbjuder medborgarna som de kan använda vid ansökan. Resultatet av denna studie visar att 100% av hemsidorna saknar information om dator och utskrift. Detta verkar inte vara något som prioriteras att visas upp i det digitala skyltfönstret utan medborgaren hålls ovetandes om detta utifrån det digitala bemötandet. Det kan vara så att den informationen är det första medborgaren får vid ett telefonsamtal med mottagningsenhet eller socialsekreterare, men utan en ytterligare kontakt med myndigheten får medborgaren inte ta del av informationen. Därav misslyckas kommunikationen (Fiske 1997) och där saknas strategi för att uppnå målet genom information som kan underlätta för medborgaren.

På hemsidor som hänvisar till digital ansökning saknas i stor utsträckning information om den traditionella, analoga ansökan på fysiskt papper. Vid digital ansökan är medborgaren beroende av tekniskutrustning och även då saknas information om att det finns datorer och skrivare på socialtjänsten att tillgå. Detta får således konsekvensen att där det hänvisas till digitala ansökningar finns det inte information om lån av dator, men inte heller information om traditionell manuell ansökan på papper. Goedharts et al. (2019) studie visar i och för sig att digitalt utanförskap inte främst handlar om brist på teknisk utrustning utan att personer snarare saknar kunskap om hur dessa används. Det saknas alltså inte bara information om teknisk utrustning utan även information om hur medborgare kan få stöd och praktisk information kring hur utrustningen används. Medborgaren har därför mindre möjligheter att fullfölja sin ansökan. Även här misslyckas kommunikationen (Fiske 1997) då medborgaren inte får informationen sänd till sig. Detta kan förväntas påverka medborgaren möjlighet att förverkliga sin rätt.

Krav och tillgänglighet

Vid analys av resultat utifrån krav och tillgänglighet finns variationer både inom grupperna, missbruk, ekonomiskt bistånd och socialpsykiatri, men även en skillnad av kravorientering mellan dessa grupper. Först redogörs skillnader inom gruppen ekonomiskt bistånd med hjälp av utvalda kvalitativa resultat och analys av dessa, vidare redogörs det för och analyseras skillnader mellan de undersökta områdena.

På ekonomiskt bistånd framkommer en stor variation i kommunikering för att bjuda in kontra avvisa medborgare för ansökan. Nedan följer exempel som kan fungera som motpoler.

Exempel 1:

Försörjningsstöd är en tillfällig ekonomisk hjälp från kommunen som du kan ha rätt till om du inte kan försörja dig på annat sätt. Försörjningsstödet är tänkt som ett tillfälligt stöd tills du kan försörja dig självständigt.

Exempel 2:

Du som bor eller vistas i [kommunen] och som inte har tillräckligt med egna inkomster, pengar eller tillgångar kan söka försörjningsstöd.

Båda texterna är tagna från första sidan på ekonomiskt bistånd. I exempel 1 ser vi en betoning på tillfällig, som nämns två gånger, och det betonas även att ”du kan ha rätt till” och hänvisas direkt till egen försörjning. Detta tolkas som en hög grad av de-kommodifiering (Esping-Andersen 1990) där kommunen avvisar och hänvisar direkt till egen försörjning. Detta kan även tolkas som ett språkligt brus (Fiske 1997) vid framförandet av information vid förutsättning av målet som medborgarnas rätt till skälig levnadsnivå. Detta försvåras utifrån det kommunikativa bruset, socialtjänsten använder inte en passande strategi för att uppnå målet eller tillgodose behovet. I exempel 2 uppmuntras medborgaren snarare till att ansöka. Texten framställer inga självklarheter i att medborgaren absolut har rätt till bistånd, men rätten att ansöka betonas. Kommunikationsstrategin (Nilsson & Waldemarson 2016) som används kan ses som hjälpande och rättighetsbaserad. Det betonas även att medborgaren inte behöver vara varaktigt boende eller folkbokförd i kommunen då medborgaren har rätt att ansöka om denne visats i kommunen. Medborgaren uppmuntras att ansöka för att få sitt behov prövat. Kommunikationsstrategin verkar användas för att uppnå det förutsatta målet.

Nedan redogörs kvantitativa resultat vid analys av kravorientering mellan de olika områden ser det ut (högre värde = mer kravorienterat). Se resultat i tabell 1.

Tabell 1	N	Mean
Missbruk. Krav / Hjälp	50	2,48
Ekonomiskt bistånd. Krav / Hjälp	50	3,50
Socialpsykiatri. Krav / Hjälp	42	2,93
Valid N (listwise)	42	

Området ekonomiskt bistånd använder sig i större utsträckning av en kravorienterad kommunikationsstrategi medan missbruk och socialpsykiatri har en mer hjälpande strategi.

Det är oftare telefontid på ekonomiskt bistånd jämfört med de andra två områdena. Ekonomiskt bistånd har telefontid i 31 % av undersökta kommuner jämfört med 25% på missbruk och 8% på socialpsykiatri. Där telefontid saknas antas tillgängligheten för ett telefonsamtal med socialsekreterare vara högre då det inte är begränsat till visst antal timmar i veckan. Telefontiden är begränsad till ett medelvärde på 6,27 timmar i veckan på ekonomiskt bistånd. Möjlighet till direkt telefonsamtal med socialsekreterare begränsas genom detta till mindre än 1,5 timme om dagen. Tillsammans kan detta visa indikation på att ekonomiskt bistånd är mindre tillgängligt och mer restriktivt i sitt bemötande även om det inte är en större skillnad på rättighetsbaserad framställning. Den praktiska tillgängligheten, i form av telefontid i detta exempel, visar på en annan dimension av bemötande. Minskad fysisk tillgänglighet kan ses som ett kommunikativt brus då det försvårar kommunikationen mellan sändare och mottagare (Fiske 1997).

Översättning

En variabel som indikerar på tillgänglighet är om det finns översättning till andra språk. Detta är en relevant variabel då de sociala rättigheterna ska vara tillgängliga för alla som har rätt till dessa. Det inkluderar, förutom personer med svenskt medborgarskap, även personer med uppehållstillstånd och uppehållsrätt (Migrationsverket 2017) som ännu inte kan tillgodogöra sig text i svenska språket. Resultatet redovisas i tabell 2.

Språk utöver svenska, antal

Tabell 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	10	20,0	23,8	23,8
	1	4	8,0	9,5	33,3
	2	3	6,0	7,1	40,5
	6	1	2,0	2,4	42,9
	13	1	2,0	2,4	45,2
	102	23	46,0	54,8	100,0
	Total	42	84,0	100,0	
Missing	-99	8	16,0		
Total		50	100,0		

23 hemsidor har exempelvis Google translate som översättningsprogram och översättning saknas helt på 10 hemsidor. Google translate har tillgång till översättning på 102 språk. Detta kan ses som en oerhört hög siffra, vilket det såklart är, men har du testat att översätta med Google translate någon gång? Lägg då till att svenska till engelska fungerar bra i förhållande till översättning från svenska till exempelvis arabiska. Jag har genomfört kontroller för översättning från svenska till arabiska och resultatet var obegripligt och osammanhängande.

Bahri, och Mahadi (2016) drar slutsats att översättningsprogram inte översätter tillräckligt korrekt för att användas som redskap inom akademiska utbildningar. Kan vi då anta att densamma fungerar tillräckligt tillfredsställande för att sätta förutsättningarna för hur väl medborgare kan tillgodose informationsbehov som är nödvändiga för att dessa ska uppnå skälig levnadsnivå? Avsaknad av information på tillgängliga språk kan ses som ett brus i kommunikationen till medborgaren (Fiske 1997). Det är en faktor som begränsar medborgarens möjlighet att ta del av informationen. Även där Google translate finns tillgänglig, och därmed en stor mängd översättningsspråk, förekommer ett kommunikativt brus då översättningsprogrammet kan antas ej översätta på ett fullgott sätt.

Tillgänglighets index

Syftet med studien är att undersöka tillgängligheten på socialtjänstens hemsidor. Utifrån detta har jag utformat tillgänglighetsindex som ska visa ett värde på hur tillgänglig hemsidan är (se metodkapitel). Resultatet på indexet redovisas i tabell 3.

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
tillgänglighetINDEX	42	2,58	10,33	5,2321	1,90985
Valid N (listwise)	42				

Medelvärdet är alltså 5,23, högsta mätta värdet är 10,33 och lägsta 2,58. Högsta möjliga värdet, som står för låg tillgänglighet, är 13. Den höga spridningen står för att det är stor ojämlikhet kring hur tillgängliga hemsidorna är. Här tydliggörs en skillnad på kommunernas kommunikationsstrategier som får direkt påverkan på medborgarens möjlighet att få tillgång till information. Oavsett om resultatet beror på brus vid kommunikationen eller om det är en medveten, eller omedveten, strategi av kommunerna leder detta till misslyckad kommunikationen (Fiske 1997). Mottagaren får inte tillgång till det som sändaren bör informera om. Även här visar alltså studien på en indikation att beroende på vilken kommun du tillhör får du olika bemötande digitalt från socialtjänsten. I lagtext framkommer att det inte ska spela någon roll vilken kommun vi bor i och tillhör, rättigheterna och skyldigheterna, hjälpen och bistånden ska vara oberoende av kommuntillhörighet. Kommunerna och socialtjänsten ska sträva efter likabehandling och jämlikhet för invånarna (SFS 2001:453 Socialtjänstlagen 1 kap. 1 §; SFS 2017:725 Kommunallagen 2 kap. 3 §).

Grad av tillgänglighet verkar inte bero på politisk styrning, socioekonomiska förhållande i kommunen och inte heller storlek på kommunen. Spridningen varierar även i dessa grupper och korrelationer till dessa variabler. Mina hypoteser falsifieras därmed (se tabell 4, 5 & 6).

Korrelation

		Barnfattigdom
tillgänglighetINDEX	Pearson Correlation	-,048
	Sig. (2-tailed)	,761
	N	42

Korrelation

Tabell 5		Politiskstyrning
tillgänglighetINDEX	Pearson Correlation	,291
	Sig. (2-tailed)	,062
	N	42

Korrelation

Tabell 6		Storlek på kommun
tillgänglighetINDEX	Pearson Correlation	-,216
	Sig. (2-tailed)	,170
	N	42

Resultatet visar att inga samband kan konstateras och värdena är inte statistisk signifikanta.

Resultatet av studien belyser hur den digitala tillgänglighets lagen (SFS 2018:1937) efterföljs just nu kan ifrågasättas på många av socialtjänstens digitala plattformar. Den 23 september 2020 (Digg uå) ska samtliga offentliga, digitala tjänster vara tillgängliga utifrån kriterierna ”möjlig att uppfatta, hanterbar, begriplig robust” (Digg uå). Kommunikering som grundtanke syftar till att dela med andra (Jansson 2009), dock verkar resultatet från min studie snarare visa på en strategi kring att många kommuner saknar information som kan anses vara nödvändiga för att uppfylla kraven som lagen syftar till. Som tidigare nämnt kan denna studie användas som en undersökning för hur lagen efterföljs idag, innan tvånget om tillgänglighet trätt i kraft. En slutsats som dras är att många kommuner fortfarande har otillgängliga sidor som inte har en rättighetsframställan kring kommunisering av medborgarens formella rättigheter. Utifrån studiens utformning kan inga slutsatser dras kring om hemsidorna är tillräckligt tillgängliga för att uppnå målen i lagen, däremot kan det användas som en indikation på att hemsidorna inte är tillfredsställande i tillgänglighet för medborgaren idag.

Rättighet

En stor spridning har noterats vid analys av rättighetsindex. Från lägsta mätta värdet 8,75 till högsta mätta värdet 14,50 kan vi konstatera att det är skillnad på hur du blir

bemött digitalt beroende på vilken kommun du tillhör. Trots den stora variationen och spridningen har jag inte hittat den kausala variabeln för resultatet. Det framkommer inga statistiskt signifikanta resultat vid analys av dessa korrelationer.

Resultat visar däremot att kommuner där det är mer rättighetsbaserat på ett område, är det även så på de andra områdena (se tabell 7).

Korrelation

Tabell 7

		M. Rättighet / Avvisande	E. Rättighet / Avvisande	S. Rättighet / Avvisande
Missbruk. Rättighet / Avvisande	Pearson Correlation	1	,665**	,546**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	50	50	42
Ekonomiskt bistånd. Rättighet / Avvisande	Pearson Correlation	,665**	1	,448**
	Sig. (2-tailed)	,000		,003
	N	50	50	42
Socialpsykiatri. Rättighet / Avvisande	Pearson Correlation	,546**	,448**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	
	N	42	42	42

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Resultatet är statistiskt signifikant och visar att de kommuner som har mer rättighetsbaserade hemsidor har detta generellt på hela hemsidan. Vissa kommuner framställer olika tyngd på hur rättighetsbaserat förhållningssätt. Kommunikationsstrategin att använda en rättighetsbaserad kommunikation är därmed till viss del bunden till kommun. Det kan tolkas som att det på ett eller annat sätt faktiskt är en strategi som kommunen använder sig av, medvetet eller omedvetet. Det hade varit intressant att studera närmre om detta är ett aktivt val och förhållningssätt.

Överklagan

Information om överklagan finns med i checklisten. Resultatet ser ut följande: missbruk finns informationen i 18%, ekonomiskt bistånd på 68% och socialpsykiatri på 14%. Betydelsen av denna information på hemsidan kan ses som marginell. Då hemsidan ofta används som första kontakt med myndigheten har medborgaren har förmodligen inte ansökt, än mindre fått ett beslut som denna vill

överklaga. Hänvisning kring överklagan ska finnas på fattade beslut. Jag motiverar däremot att det har en betydelse för framställan av rättigheten. Om språket och informationen i sig är avvisande, och information om överklagan saknas blir resultatet än mer avvisande. Det kommuniceras inte information om hur rättssystemet fungerar. Att trots avslag kan du ha rätt till bistånd genom överklagan. Som tidigare klarlagts är överklagans funktionen en viktig del i rättsstaten. Vid kommunikering om överklagan framställs kommunikationen på ett rättighetsbaserat förhållningssätt till medborgaren.

Socialpsykiatri

Vad visas då upp i socialtjänstens digitala skyltfönster och vilka grupper prioriteras, vilka får utrymme och vilka väljs bort och lyfts ej fram? Resultatet visar att information om socialpsykiatri helt saknas på 8 kommuners hemsidor. Det finns alltså ingen information alls, dessutom är hemsidorna som informerar om socialpsykiatri generellt mindre rättighetsbaserade när information väl finns. Medelvärdet på rättighets/avvisande variabeln är 3,40 jämfört med missbruk 2,64 och ekonomiskt bistånd 2,90 (lägre värde = högre rättighetsbaserad). Det är ingen stor variation mellan områden, men tillsammans med total avsaknad på 8 hemsidor ger detta en indikation på att socialpsykiatri inte är ett område som prioriteras att visas upp i det digitala skyltfönstret. Det saknas även information om ansökan, insatser och förutsättningar för insats på många sidor. Resultatet visar att 14,3% saknar telefonnummer, 33% saknar information om insatser, 98% saknar information om förutsättningar för insats, 38% saknar information om hur du ansöker. På många hemsidor hänvisas personer till sjukvården vid behov av stöd utifrån socialpsykiatri. Ansvaret hänvisas till vården utan information om vad socialtjänsten kan erbjuda, trots att vården har ett behandlingsansvar för psykiatri har även socialtjänsten ett ytterst ansvar för sociala insatser vid psykisk ohälsa enligt 5 kap 7 § (Socialtjänstlagen SFS 2001:453) ”Socialnämnden skall verka för att människor som av fysiska, psykiska eller andra skäl möter betydande svårigheter i sin livsföring får möjlighet att delta i samhällets gemenskap och att leva som andra.”. Formella rättigheter har alltså formulerats i lagtext och även specificerats i särskild paragraf för just psykisk ohälsa. Samma grupp som enligt min studie i stor utsträckning inte blir bemötta av information om deras rättigheter, om de blir prioriterade att få någon information alls. Kommunikationen misslyckas och

strategi för att uppnå målet kan ej identifieras utifrån förutsagda mål med kommunikationen.

Matnöd

Information om matnöd finns på en (1) hemsida. En (1) av 50 kommuner väljer att visa upp i det digitala skyltfönstret att du kan få hjälp med mat för dagen om du är utan mat. Fattigdom och svält är grunden till ekonomiskt bistånd där socken, församling, kommun, stat, hjälper medborgare från svält (Johansson 2001, s. 38). Däremot lyfts våld i nära relation och även oro för barn. Dessa grupper nämns i högre utsträckning och det finns ofta hänvisning till jourer och andra tjänster kopplade till denna problematik. Detta i sig hade varit en intressant frågeställning till vidare undersökningar.

Rättighetsindex

Resultat som framkommit vid analys av rättighetsindex visar att rättighet ej framställs som en betydande strategi för att nå målen av kommunikering på de undersökta hemsidorna. Resultat av rättighetsindex kan sträcka sig i variationer mellan 0 och 15, där 0 står för ytterligheten för rättighet och 15 står för ytterligheten för avvisande. Medelvärdet på undersökta kommuner har ett värde på 11,36. Om förutsatt mål med kommunikeringen är det som förutsätts utifrån lagtext sker en misslyckad kommunikation genom digitalt bemötande till medborgare (Fiske 1997). Det förutsatta målet består av en formell rättighet (Rawls 1996) som medborgare har rätt till utifrån sitt medborgarskap som ska säkerställa en grundläggande trygghet (Marshall 1992). Detta kommuniceras ej genom alla undersökta hemsidor. Ett medelvärde på 11,36 visar ett resultat på lågt rättvisbaserade kommunikationsstrategier på hemsidorna generellt.

Värdet visar ett avvisande förhållningssätt vid framställan av sociala problem och möjligheten att få stöd utifrån dessa. Det säger något om medborgarens möjligheter att förverkliga sina sociala rättigheter och eftersom det råder en strävan i samhället mot mer digitalisering inom offentliga verksamheter (Bohlin & Gurdal 2016; Svensson 2018) kan detta få konsekvenser för medborgarens möjligheter att ta del av välfärden. Dessa individer är dessutom redan utsatta utifrån deras problematik som gör att de söker sig till socialtjänsten. Socialtjänsten bidrar i någon utsträckning

till att dessa redan utsatta grupper får ytterligare svårigheter genom otydliga och otillgängliga samt ibland även avvisande hemsidor i kontakten med myndigheten. Socialtjänsten bidrar därmed i dessa fall till högre stratifiering av grupperna. Om medborgarna möts av en avvisande attityd där deras rättighet framställs som svåruppnåeligt avvisas de redan där, så kallad gate-keeping.

Medborgare som behöver genomföra en ansökan är vägen dit inte heller tydlig. Resultat av studien visar att det på 43 hemsidor finns instruktioner kring hur du ansöker om ekonomiskt bistånd, vilket oftast är en hänvisning till telefontider och handläggningstider där det inte uppmuntras att ansöka. På en (1) hemsida om ekonomiskt bistånd saknas hänvisning till telefonnummer och möjligheterna till bistånd minskar ytterligare. Detta kan tolkas som en aktiv strategi för att avvisa medborgare. Istället för mitt förutsagda mål, som innebär att målet är att ge medborgarna information som ger dem möjlighet att ansöka för att få sina formella rättigheter prövade och tillgodosedda, kan det tänkas föreligga andra mål som styr kommunikationen till andra strategier. Exempel på andra mål kan vara sparkrav, ett mer restriktivt förhållningssätt till nya ansökningar eller ett större ansvar som läggs på individen istället för kommunen. Oavsett mål verkar inte strategin innefatta en rättighetsbaserad kommunikation. Detta leder till lägre de-kommodifiering där medborgarna istället är beroende av arbetsmarknaden. Socialtjänsten stratifierar i hög grad medborgaren genom att avvisa, framförallt ekonomiskt utsatta grupper, som har formella rättigheter att ta del av utifrån sin roll som medborgare. Oavsett om medborgaren har rätt till bistånd eller ej har denne rätt att få tillgänglig information och rätt att ansöka för att få sitt ärende prövat, enligt de formella rättigheterna (Rawls 1996).

Övergripande analys utifrån teoretisk inramning

Resultatet av denna studie indikerar att vissa grupper prioriteras medan andra inte lyftas fram. Information kring socialpsykiatri saknas i större utsträckning och medborgaren hänvisas till andra kanaler för att få information om insatser och stöd. Förverkligande av sociala rättigheter för att uppnå skälig levnadsnivå kan alltså skilja sig mellan olika grupper av utsatta och beroende på vilken typ av problematik medborgaren behöver stöd för kan påverka bemötandet från digital socialtjänst. Stratifieringen kan ses som hög då grupper ställs, medvetet eller omedvetet, mot

varandra där vissa prioriteras och får utrymme och andra utesluts. De formella rättigheterna i Socialtjänstlagen (SFS 2001:453: 4 kap 1 §) betonar dock hur alla medborgare har rätt till skälig levnadsnivå, oberoende av vilken typ av problematik som gör att du behöver stöd för att uppnå detta.

Resultatet uppmärksammar att socialtjänstens digitala bemötande har brister utifrån rättighetsframställning. Konstruerat rättighetsindex visar på ett generellt lågt resultat. Det visar även att en del kommuner har generellt rättighetsbaserade hemsidor som ligger i framkant i utformning och formuleringar av sociala problem och insatser och stöd som finns att få utifrån dessa. Detta resultat i sig visar på en spridning. Skillnaden mellan mest och minst rättighetsbaserad hemsida skiljer sig stort.

Grundtanken vid socialtjänstlagens utformande var att skapa en generell och generös grundförutsättning för samtliga medborgare där det var fokus på egenbestämmande och frihet från kontroll (Johansson 2001). Med åren har detta dock förändrats. Resultatet indikerar ett kravorienterat (se tabell 1) digitalt bemötande där kraven ställs utifrån kontroll av huruvida medborgaren har rätt eller inte.

Till början var socialtjänstlagen menad att sträva mot universella principer av rättighet snarare än en selektiva, trots att insatsen i sig är en selektiv förmån (Titmuss 1976). Ett mål var att förmånen ska fungera på likande premisser som universella förmåner (Johansson 2001). Mitt resultat visar på en annan utveckling, vilket även tidigare forskning gör (Montin 2017; Rombach 1995). Biståndet uppvisas som explicita behovsanpassade och selektiva förmåner som har bestämda och hårda krav för att uppnå men utan att specificera vad dessa krav är. Genom en avvisande kommunikationsstrategi framförs kraven utan att informera om vilka faktiska krav som ställs eller förutsättningar för att ha rätt till bistånd. Resultat belyser att insats utifrån socialtjänstlagen framställs som en selektiv förmån snarare strävan mot universella premisser. Av resultatet kan jag alltså dra samma slutsats som Johanssons (2001, s. 211). Den latent inbörden framträder mer än den manifesta. Denna slutsats gäller framför allt för ekonomiskt bistånd. Vid missbruk

och socialpsykiatri består avvisandet snarare av brist på information än av uttalade krav för insats.

8. Diskussion

Som inledning till detta kapitel vill jag återkoppla till syftet för studien som är att undersöka socialtjänstens digitala bemötande genom kommuners hemsidor. Detta skulle jag undersöka med hjälp och två hypoteser och två frågeställningar som specificerar socioekonomiska situationen i kommunen, politisk majoritet i ledningen av kommunen samt om rättighetsbaserad skiljer sig mellan olika områden inom socialt arbete.

Tillgängligheten belyses dels utifrån indikation av tillgänglighet och tillgänglighetsindex, dels utifrån rättighetsbaserade utformningar. Rättighetsbaserad har jag motiverat som en del av tillgängligheten. Det är tillgängligheten till att förverkliga sin rättighet och därmed har rättighetsbaserad en central del i arbetet. Även valda teorier fokuserar på rättigheter ur olika perspektiv. Genom studien har jag dragit slutsatser som kan ses som indikationer på brister på det digitala bemötandet medborgare får av socialtjänsten genom kommunernas hemsidor. Jag kan inte uttala mig om hur något generellt faktiskt är, utan mina slutsatser ska snarare tolkas som indikationer och tecken på hur det kan vara.

En notering av restriktion i bemötande inom ekonomiskt bistånd. Bemötandet är rättighetsbaserat och kravorienterat. Detta är inget motsättningspar, men tillsammans med den restriktion kring telefontider, utebliven information i form av lån av dator och möjlighet till utskrift, vilka handlingar som krävs och hur dessa samlas in visas ett praktiskt avvisande och en slags gate-keeping strategi används. Tillsammans visar detta en indikation på mindre rättighetsbaserad än vid enbart tolkning av rättighetsindex och rättighetsvariabel, trots att språket bedöms som rättighetsbaserat. Inom socialpsykiatri noteras en otillgänglighet i form av total avsaknad av information på området på 8 kommuners hemsidor.

Övergripande rättighetsindex visar att digitala socialtjänsten som helhet inte prioriterar framställan av rättigheterna som just rättigheter utan avvisar snarare medborgare att ansöka de formella rättigheter som de kan ha rätt till. I analysen framkommer genomgående exempel på misslyckad kommunikation och olika former av brus. Få kommunikationsstrategier för att uppnå förutsagt mål kan identifieras. Jag är nyfiken på om detta är ett aktivt val för att avvisa eller om det är de underliggande attityder på socialtjänsten som färgar hemsidorna, eftersom hemsidor som framställs som rättighetsbaserade gör detta generellt på alla tre undersökta områden. Målet med kommunernas kommunikation kan ifrågasättas eftersom det snarare verkar vara andra saker som dessa förmedlar. Utifrån studien kan jag inte konstatera vad detta kan vara för mål, men det verkar inte vara det jag förutsatt.

Slutsats av krav, tillgänglighet och restriktion i denna studie stämmer överens med min egen uppfattning som jag har utifrån arbete och studiebesök på socialtjänster. Jag arbetar som socialsekreterare på missbruk och mottag för ekonomiskt bistånd. Jag har i min yrkesroll men även under min praktikperiod noterat ett fenomen på flera arbetsplatser, samma fenomen som stämmer överens med denna studie. Ekonomiskt bistånd har jag uppfattat som en restriktiv informationsspridning där det snarare handlar om att avvisa eventuella sökande och hänvisa dessa till andra verksamheter och organisationer. Socialpsykiatri har jag uppfattat som avvisande och svårigheter för medborgare att få ta del av till följd av vaga och ospecificerade krav och riktlinjer. Detta tillsammans med uppfattade svårigheter att få tillgång till sjukvårdens psykiatri ger mig en uppfattning av att medborgare med psykisk ohälsa är mer utsatta och utelämnade från det offentliga skyddsnätet. Detta säger inget om medborgarnas faktiska möjlighet att ta del av offentliga skyddsnätet utan endas min observation kring fenomenet. Resultat i studien visar dock samma tendenser.

I inledning, problemformulering och kunskapsläge belyser jag hur samhället går mot med decentralisering och delegering från stat till kommun. Samhället styrs i större utsträckning utifrån liberala värden och marknadsmekanismer snarare än kollektivet som styrande faktorer. Det ligger fokus på valfrihet och frihet vilket ställer högre krav på individen att tillgodose kunskapsbehoven som är nödvändiga

i ett individualiserat samhälle. Utsatta grupperns möjlighet att ta del av det som medborgarskapet erbjuder genom offentlig välfärd blir mindre. Det framkommer dock finns inget signifikant samband mellan politisk styrning i kommunen och tillgänglighet på hemsidorna. Det verkar inte vara faktorn för hur hemsidan är utformad.

Ytterligare en slutsats är att olika grupper får olika utrymme på hemsidorna. De prioriteras olika och medborgarens möjlighet till information om insats och stöd påverkas till viss del av vilken typ av problematik denne behöver stöd utifrån för att uppnå skälig levnadsnivå. Om medborgaren har psykisk ohälsa är informationen mer begränsad medan medborgare som blir slagen eller känner oro för ett barn har större möjligheter att utifrån socialtjänstens digitala information hitta rätt väg att gå vidare med ansökan eller oro. Vissa hjälpsökande och även sociala problem kan därmed uppfattas som mer legitima och "värdiga" samt att deras utsatthet är värd mer uppmärksamhet och insatser.

Ett för mig något förvånande resultat är att ekonomiskt bistånd på rättighetsvariabeln är det området som har högst rättighetsbaserad på hemsidan. Utan att ta hänsyn till min sammantagna analys av hur den rättighetsbaseringen kan diskuteras är språket på hemsidan fortfarande mest rättighetsbaserad av de undersökta områdena. Jag hade en föreställning om att ekonomiskt bistånd var området som var mest avvisande i sitt språk. Detta stämmer till viss del utifrån analysen där jag tar in fler aspekter och resultat, men om vi endast tittar på resultatet av rättighetsvariabeln har ekonomiskt bistånd generellt ett mer rättighetsbaserat digitalt bemötande.

Mina hypoteser falsifieras. Varken politisk styrning eller socioekonomiska förhållande i kommunen verkar påverka hur hemsidorna är utformade och framställs. Däremot kan jag konstatera att min undersökning visar en skillnad i framställning och kommunikationsstrategier mellan olika grupper av sociala problem. Det har framkommit intressanta slutsatser som är värda att se som vägledning för vidare forskning inom socialt arbete.

9. Referenslista

Andréasson, Ester (2015). *Digitalisering i den offentliga förvaltningen: IT, värden och legitimitet*. Doktorsavhandling. Linköping: Linköpings universitet, Institutionen för ekonomisk och industriell utveckling

Bahri, Hossein & Mahadi, Tengku Sepora Tengku (2016). Google Translate as a Supplementary Tool for Learning Malay: A Case Study at Universiti Sains Malaysia. *Advances in Language and Literary Studies*. 7(3):161–167

Barmark, Mimmi & Djurfeldt, Göran (2015). *Statistisk verktyglåda: att förstå och förändra världen med siffror*. Lund: Studentlitteratur

Bergmark, Åke & Minas, Renate (2007). Decentraliserad välfärd eller medborgerliga rättigheter? Om omfördelning av makt och ansvar mellan stat och kommun. *Socialvetenskaplig tidskrift*. 14(2–3):220-241

Bohlin & Gurdal (2016). Social mobilisering och organisering via sociala medier. I: Kristian Daneback och Emma Sorbring (red.) *Socialt arbete och internet: att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Stockholm: Författarna och Liber AB

Bryman, Alan (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Andra uppl. Stockholm: Liber

Daneback, Kristian & Sorbring, Emma (2016). *Socialt arbete och internet: att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Stockholm: Liber

Davenport, Dee Dee, Jennifer Richey & Lynn Westbrook (2008). E-government access to social service information: State web resources for domestic violence survivors. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*. 59(6):903–915

Digg (uå). *Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service*.

<https://www.digg.se/utveckling--innovation/digital-tillganglighet/lagen-om-tillganglighet-till-digital-offentlig-service> hämtat: 2020-01-19]

Esping-Andersen, Gøsta (1990). *The three worlds of welfare capitalism*.
Princeton: Princeton University Press

Fargion, Silvia, Andrea Nagy & Elisabeth Berger (2019). Access to social services as a rite of integration: Power, rights, and identity. *Social Policy & Administration*. 53(5):627–640

Fiske, John (1997). *Kommunikationsteorier: en introduktion*. Uppsala: Wahlström & Widstrand

Förvaltningslag (SFS 2017:900). Stockholm: Justitiedepartementet

Goedhart, Nicole, Jacqueline Broerse, Rolinka Kattouw & Christine Dedding (2019). 'Just having a computer doesn't make sense': The digital divide from the perspective of mothers with a low socio-economic position. *New Media & Society*. 21(11/12):2347–2365

Gynnerstedt, Kerstin (2001). Medborgarskapsteorier i välfärdsfrågor: dimensioner och begrepp. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 8(4):338–350

Jansson, André (2009). *Kommunikation*. Malmö: Liber

Johansson, Håkan (2001). *I det sociala medborgarskapets skugga: rätten till socialbidrag under 1980- och 1990-talet*. Doktorsavhandling. Lund: Arkiv förlag

Johansson, Håkan (2008). *Socialpolitiska klassiker*. Malmö: Liber

Kommunallagen (SFS 2017:725). Stockholm: Justitiedepartementet

Kowalik, Krzysztof (2019). Use of Information and Communication Technologies in Official Websites of Gminas. *Public Administration Issues*. 2019(5):140-154

Lag om tillgänglighet till digital offentlig service (SFS 2018:1937). Stockholm: Justitiedepartementet

Lapidus, John (2015). *Social Democracy and the Swedish welfare model: Ideational analyses of attitudes towards competition, individualization, privatization*. Doktorsavhandling. Göteborg: Gothenburg Studies in Economic History

Marshall, Thomas Humphrey (1992). *Citizenship and Social Class*. London: Pluto press (ursprungligen i *Sociology at the Crossroads and other essays*. London: Heineman)

Migrationsverket (2017). *Vad innebär svenskt medborgarskap?*
[<https://www.migrationsverket.se/Privatpersoner/Bli-svensk-medborgare/Vad-innebar-svenskt-medborgarskap.html> hämtad: 2020-01-05]

Montin, Stig (2017). *Debatt pågår! KOMMUNERNA OCH FÖRVALTNINGSPOLITIKEN UNDER NÄSTAN 40 ÅR*.
[<https://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7585-586-8.pdf> hämtad 2020-01-05]

Mood, Carina & Jonsson, Jan (2016). The Social Consequences of Poverty: An Empirical Test on Longitudinal Data. *Social Indicators Research*. 2015(127):633–652

Nilsson, Björn & Waldemarson, Anna-Karin (2016). *Kommunikation: samspel mellan människor*. Lund: Studentlitteratur

Offentlighets- och sekretesslag (SFS 2009:400). Stockholm: Justitiedepartementet

Persson, Vilhelm (2012). Specialdestinerade statsbidrag till kommuner ur rättslig synvinkel. *Förvaltningsrättslig tidskrift*. 2012(1):71–99

- Prop. 2000/01:80. Ny socialtjänstlag m.m.
[<https://www.regeringen.se/contentassets/f8da91d2797440b69fd27cd4e4f90f59/del-1-t.o.m.-kap.-16-ny-socialtjanstlag-m.m> Hämtad 2020-01-01]
- Puckett, Lisa Morrison (2005). Barriers to access: Social services and the Roma of Poland. *International Social Work*. 48(5):621–632
- Rawls, John (1996). *En teori om rättvisa*. Göteborg: Daidalos
- Riskdagen (2018). *Grundlagarna*. [<https://www.riksdagen.se/sv/sa-funkar-riksdagen/demokrati/grundlagarna/> hämtat: 2020-01-19]
- Rombach, Björn (1997). *Den marknadslika kommunen: en effektstudie*. Stockholm: Nerenius & Santérus förlag
- RättsPM (2012:5). *Artikel 6 i Europakonventionen: Rätten till en rättvis rättegång ur ett praktiskt åklagarperspektiv*. Malmö: Utvecklingscentrum, Åklagarmyndigheten
- Salonen, Tapio (2018). *Barnfattigdom i Sverige*. Stockholm: Rädda barnen 2018
- SCB (2018). *Slutliga inkomster och skatter 2016*. [<https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/hushallens-ekonomi/inkomster-och-inkomstfordelning/inkomster-och-skatter/pong/statistiknyhet/slutliga-inkomster-och-skatter-2016/> hämtad: 2020-01-05]
- SKL (2013). *En vägledning. eTjänster i socialtjänsten – KOMMUNAL eHÄLSA*. [<https://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7164-967-6.pdf> hämtad: 2020-05-05]
- Socialstyrelsen (2019). *Riksnormen för försörjningsstöd*. [<https://www.socialstyrelsen.se/stod-i-arbetet/ekonomiskt-bistand/riksnormen/> hämtad: 2020-01-05]
- Socialtjänstlag* (SFS 2001:453). Stockholm: Justitiedepartementet

Stephens, Keri, Ashley Barrett & Michael Mahometa (2013). Organizational Communication in Emergencies: Using Multiple Channels and Sources to Combat Noise and Capture Attention. *Human Communication Research*. 39(2):230-251

Stukat, Staffan (1993). *Statistikens grunder*. Lund: Studentlitteratur

Sundell, Anders (2012). *Guide: Konstruera ett index från flera variabler*. [<https://spssakuten.com/2012/04/28/guide-konstruera-ett-index-fran-flera-variabler/> hämtat: 2020-01-05]

Svenska Akademien (1962). *Ordbok över svenska språket [SAOB]*. Band 23. Lund: Lindstedts Universitetsbokhandel

Svenska Akademien (2015). *Ordlista över svenska språket [SAOL]*. Upplaga 14. Stockholm: Svenska Akademien

Svensson, Lupita & Larsson, Stefan (2017). *Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt*. (5 uppl.) (LUii reports; Vol. 3, Nr. 5). Landskrona: Lunds universitets internetinstitut (LUii)

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

Titmuss, Richard (1976). *Essays on "The Welfare State"*. London: Allen & Unwin

Trost, Jan (2007). *Enkätboken*. Lund: Studentlitteratur

Tryckfrihetsförordning (SFS 1949:105). Stockholm: Justitiedepartementet

Watling, Sue & Crawford, Karin (2010). Digital Exclusion: Implications for Human Services Practitioners. *Journal of Technology in Human Services*. 28(4):205–216

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet

Bilaga 1

Kommunen

2. 1. Toppen 2. Botten
3. Storlek på kommun.
4. Kommunstyrelseordförande partitillhörighet

1. Vänsterpartiet	2. Socialdemokraterna	3. Miljöpartiet	4. Centern	5. Moderaterna
6. Liberalerna	7. Kristdemokraterna	8. Sverigedemokraterna	9. Lokalt minoritetsparti	

Missbruk

5. Telefonnummer

1. Direktnummer handläggare	2. Direktnummer enhet	3. Växel	4. Saknas
-----------------------------	-----------------------	----------	-----------

- 6.a Telefontid

1. Ja 2. Nej

6.b ja → timmar / vecka? _____

7. Hänvisning till organisationer utanför förvaltningen, tex frivilligorganisationer

1. Ja 2. Nej

8. Öppna verksamheter inom förvaltningen, utan bistånd

1. Ja 2. Nej

Information om:

- 9.a Överklagan 1. Ja 2. Nej
- 9.b Riktlinjer 1. Ja 2. Nej
- 9.c Sådär går en utredning till 1. Ja 2. Nej
- 9.d Insatser 1. Ja 2. Nej

Sådär gör du för att ansöka

- 10.a Film 1. Ja 2. Nej

10.b Text 1. Ja 2. Nej

10.c Uppläst 1. Ja 2. Nej

10.d Språk utöver svenska, antal _____

Språket

11.a

1. 2. 3. 4. 5.

Rättighet Avvisande

11.b

1. 2. 3. 4. 5.

Hjälp, stöd, rätt, behov Krav

11.c

1. 2. 3. 4. 5.

Informativ och pedagogisk Språkligt försvårande

Digitalisering

12. E-ansökan 1. Ja 2. Nej

Ekonomiskt bistånd

13. Telefonnummer

1. Direktnummer handläggare	2. Direktnummer enhet	3. Växel	4. Saknas
--------------------------------	-----------------------	----------	-----------

14.a Telefontid

1. Ja 2. Nej

14.b ja → timmar / vecka? _____

15. Hänvisning till organisationer utanför förvaltningen, tex frivilligorganisationer

1. Ja 2. Nej

16. Öppna verksamheter inom förvaltningen, utan bistånd. Ex ekonomisk rådgivning

1. Ja 2. Nej

Information om:

17.a Överklagan	1. Ja	2. Nej
17.b Riktlinjer	1. Ja	2. Nej
17.c Matnöd	1. Ja	2. Nej
17.d Dator/Utskrift	1. Ja	2. Nej
17.e Handlingar	1. Ja	2. Nej
17.f Riksnorm	1. Ja	2. Nej
17.g Högsta godtagbara hyra	1. Ja	2. Nej
17.h Provberäkning	1. Ja	2. Nej

Så här gör du för att ansöka

18.a Film	1. Ja	2. Nej
18.b Text	1. Ja	2. Nej
18.c Uppläst	1. Ja	2. Nej
18.d Språk utöver svenska, antal	_____	

Språket

19.a

1. 2. 3. 4. 5.

Rättighet

Avvisande

19.b

1. 2. 3. 4. 5.

Hjälp, stöd, rätt, behov

Krav

19.c

1. 2. 3. 4. 5.

Informativ och pedagogisk

Språkligt försvårande

Digitalisering

20. E-ansökan

1. Ja

2. Nej

Socialpsykiatri

21. Telefonnummer

1. Direktnummer handläggare	2. Direktnummer enhet	3. Växel	4. Saknas
--------------------------------	-----------------------	----------	-----------

22.a Telefontid

1. Ja

2. Nej

22.b ja → timmar / vecka? _____

23. Hänvisning till organisationer utanför förvaltningen, tex frivilligorganisationer

1. Ja

2. Nej

24. Öppna verksamheter inom förvaltningen, utan bistånd

1. Ja

2. Nej

Information om:

25.a Överklagan

1. Ja

2. Nej

25.b Riktlinjer

1. Ja

2. Nej

25.c Så här går en utredning till

1. Ja

2. Nej

25.d Insatser

1. Ja

2. Nej

25.e Förutsättningar för insats

1. Ja

2. Nej

genom socialpsykiatri (krav)

Så här gör du för att ansöka

26.a Film

1. Ja

2. Nej

26.b Text

1. Ja

2. Nej

26.c Uppläst

1. Ja

2. Nej

26.d Språk utöver svenska, antal

Språket

27.a

1.

2.

3.

4.

5.

Rättighet

Avvisande

27.b

1. 2. 3. 4. 5.

Hjälp, stöd, rätt, behov

Krav

27.c

1. 2. 3. 4. 5.

Informativ och pedagogisk

Språkligt försvårande

Digitalisering

28. E-ansökan

1. Ja

2. Nej