



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

# Digitala socialarbetare?

- En kvalitativ studie om socialarbetares  
inställning gentemot ökad digitalisering i praktiken

Dylan Mangori

Kandidatuppsats (SOPA63)  
Aktuell termin (VT 2021)  
Handledare: Malin Nilsson

# Abstract

Author: Dylan Mangori

Title: Digital social workers? - A qualitative study of social workers attitude towards increased digitization in practice

Supervisor: Malin Nilsson

Assessor: Hans Knutagård

The purpose of this study is to explore how social workers relate to the increased interest in digitalization in social work. The study has focused on how digitalization affects the social workers' professional role, how it affects the social workers' client meeting and what digitalization will look like in the future. I have used three different theories. Thomas Brante's theory of professional theory, with a focus on interchangeability, Hartmut Rosa's theory of social acceleration and Byung-Chul Han's theory of the impact of digitalization on society, with a focus on how communication affects the client meeting. The results of the study show that the majority of the social workers who participated in the survey are worried that digitalization in social work will go too far. The respondents also feel a concern for their clients. The concern is that the clients who have the worst, cannot cope with increased digitization, and will end up even more outside. That those who need the most help do not get any help at all. The respondents also state that digital meetings affect their relationship with their clients in a negative way, they feel that non-verbal communication is lost.

Key words: *Digitalization, social work, client meeting, automation, social service workers, professional role.*

## **Förord**

Jag vill börja med att tacka dem fyra socialarbetare som gick med på att ställa upp på mina intervjuer, under rådande pandemi var det svårt att få tag på intervjupersoner, därför vill jag tacka er för att ni tog eran tid och ställde upp. Jag vill även tacka min handledare Malin Nilsson som har hjälpt mig under hela min process.

## Innehåll

<b>Förord</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Inledning</b> .....	<b>5</b>
1.1 <i>Problemformulering</i> .....	5
1.2 <i>Syfte</i> .....	6
1.3 <i>Frågeställningar</i> .....	6
1.4 <i>Begreppsdefinitioner</i> .....	6
<b>2. Kunskapsläget</b> .....	<b>7</b>
2.1 <i>Digitalisering i professionella organisationer</i> .....	7
2.2 <i>Påverkan på mötet mellan klient och socialarbetare</i> .....	7
2.3 <i>Digitaliseringens vågor</i> .....	8
2.4 <i>Trelleborgsmodellen</i> .....	8
2.5 <i>Digitalisering och etiska utmaningar</i> .....	9
2.6 <i>Digitalisering leder till automatisering</i> .....	9
2.7 <i>Internationell forskning</i> .....	11
2.8 <i>Digitaliserings påverkan på framtidens arbetsmiljö</i> .....	12
<b>3. Teori</b> .....	<b>14</b>
3.1 <i>Professionsteori</i> .....	14
3.3 <i>Digital kommunikation</i> .....	17
<b>4. Metod</b> .....	<b>18</b>
4.1 <i>Metodologiska utgångspunkter</i> .....	18
4.2 <i>Metodurval</i> .....	18
4.3 <i>Tillvägagångssätt</i> .....	19
4.4 <i>Respondenterna</i> .....	20
4.5 <i>Semistrukturerade intervjuer</i> .....	20
4.6 <i>Studiens tillförlitlighet</i> .....	21
4.7 <i>Forskningsetiska överväganden</i> .....	21
<b>5. Resultat och analys</b> .....	<b>23</b>
5.1 <i>Den mänskliga kontakten</i> .....	23
5.1.1 <i>Det är inte riktigt samma sak</i> .....	23
5.2 <i>Vad kommer digitaliseringen leda till?</i> .....	26
5.2.1 <i>Farhågor och förhoppningar</i> .....	26
5.3 <i>Är socionomen utbytbar mot en dator?</i> .....	27
5.3.1 <i>Människan kommer komma först</i> .....	29
5.4 <i>Ett mer effektivt arbete?</i> .....	30
<b>6. Slutsats och diskussion</b> .....	<b>33</b>
6.1 <i>Sammanfattning</i> .....	33
6.2 <i>Avslutande diskussion</i> .....	34
<b>7. Referenslista</b> .....	<b>35</b>
<b>8. Bilaga</b> .....	<b>37</b>

# 1. Inledning

## 1.1 Problemformulering:

Under rådande pandemi har digitala medel använts mer än någonsin tidigare. Detta för att digitala medel kommer minska smittrisken och underlätta socialtjänstens kontakter med sina klienter (Socialtjänsten 2020). Redan innan pandemin, började det sociala arbetet digitaliseras sakta men säkert, främst vid handlägningsärenden. Så tidigt som år 2015 har Trelleborgs kommun med sin *Trelleborgsmodell* digitaliserat både ansökningsprocessen och handläggningen inom ekonomiskt bistånd (Svensson & Larsson 2017, s.28–29). Trelleborg var kommunen som var först i landet med det. Kommunens hantering sker inte organisatoriskt under socialförvaltningen, utan det sker under arbetsmarknadsförvaltningen. Kommunen menar att den digitaliserade hanteringen har effektiviserat och framför allt snabbat upp processen från ansökan till besked (Ibid). Vad innebär detta för socialt arbete? Vad innebär detta för socialarbetare inom socialtjänsten som nu ska börja använda sig av nya medel?

Internets utveckling och påverkan är en av de starkaste krafter som förändrat världen de senaste 20 åren. En synlig effekt av digitaliseringen är de mobiltelefonen, som man alltid har till hands. På ett mer dolt plan pågår en omvälvning av alltifrån arbetsmarknad till vård och utbildning (Forskning.se 2016). Idag är internet en stor del av nästan alla individers vardag vad gäller såväl fritid som arbete, studier och myndighetskontakter (Svensson & Larsson 2018, s.10). Det behövs mer forskning om vad socialarbetare egentligen tycker om digitalisering och hur digitalisering påverkar socialarbetarens yrkesroll samt klientmöte. I socialt arbete ser man att digitaliseringen används mer och mer i flera kommuner. Det kan exempelvis handla om biståndshandläggningar som sker digitalt eller digitala möten. Utöver dessa två exempel finns det många fler digitala metoder som används hos socialtjänsten, ett exempel på det kan vara *Uscreen*, en digital tjänst som används i bland annat barnavårdsutredningar där föräldrar svarar på frågor digitalt. Dagens ungdomar har aldrig levt utan internet, vilket leder till att det blir svårt att tänka sig hur saker och ting fungerade innan internet var en så stor del av vårt liv (Ibid).

Digitaliseringen av offentliga tjänster inom socialt arbete går långsamt jämfört med näringslivets tjänsteproducerande företag. Det gäller både tjänster inom stat, landsting och kommun. Bland de kommunala tjänster som erbjuds invånarna är det de sociala tjänsterna som digitaliserats i minst utsträckning (Ibid). Digitalisering ser även annorlunda ut beroende på i vilken kommun man bor i. Digitaliseringens utveckling och användning används mer i

större kommuner. Exempelvis används digitalisering mer i en kommun som Lund eller Malmö tillskillnad från en lite mindre kommun, exempelvis Lomma.

När digitalisering inom socialt arbete diskuteras så diskuteras det mycket om digitaliseringens vågor. Svensson & Larsson (2017) beskriver i sin forskning att socialtjänsten befinner sig i digitaliseringens första omgång, medan större delen av samhällets tjänsteproducerande företag befinner sig i den andra eller tredje omgången. Digitaliseringens första omgång är när man inför digitala system och digitala infrastrukturer vars grundläggande syfte är att registrera data för att produktionen ska gå att mäta. Den andra digitaliseringsomgången är där sociala medier befinner sig, medan den tredje vågen medför en än mer automatisk interaktion mellan system, med syfte att underlätta för både användare och organisation (Svensson & Larsson 2018, s.14).

## **1.2 Syfte**

Syftet med denna studie är att söka förståelse om vad digitalisering har för påverkan på socialarbetare som arbetar inom socialtjänsten. Mina två fokusområden kommer vara hur det påverkar socialarbetarnas yrkesroll och hur det påverkar socialarbetarnas möten med klienterna. Digitalisering inom socialt arbete befinner sig i en tidig fas och implementeras nu in i olika kommuner. Därför vill jag få en ökad förståelse om hur digitaliseringen påverkar socialarbetarens yrkesroll samt mötet med klienter.

## **1.3 Frågeställningar**

- Hur har den ökade digitaliseringen påverkat socialarbetarnas yrkesroll på arbetsplatsen?
- Hur har digitalisering påverkat socialarbetarnas möten och relation med klienter?
- Hur tror socialarbetarna att digitalisering i socialt arbete kommer se ut i framtiden?

## **1.4 Begreppsdefinitioner**

Digitalisering är det begrepp som används mest i denna undersökning. Digitalisering innebär att man tar analog information och tjänster och omvandlar dem till en likadan variant fast i elektronisk form (Cöster & Westelius 2016, ss.14–15). Ett exempel på en digitalisering är hur ansökningsprocessen av försörjningsstöd har gått ifrån att man endast kunde ansöka om det via papper, nu kan man även göra det digitalt.

## **2. Kunskapsläget**

I det här avsnittet kommer jag att presentera tidigare forskning och litteratur som är av relevans för min undersökning. Därefter kommer jag använda mig av denna tidigare forskning och litteratur i analysen för att ha ett underlag och utgångsläge för tolkningar av det resultat jag kommer fram till.

### **2.1 Digitalisering i professionella organisationer**

Lupita Svensson och Stefan Larsson har presenterat en kunskapsöversikt angående digitalisering och socialt arbete år 2017. Svensson och Larson (2017) förklarar att digitala medel har ökat och blivit alltmer vanligt hos professionella organisationer sedan början av 1980-talet (Svensson & Larsson 2017, s.13). I början av 80-talet började det med användandet av databaser, men ända sen 90-talet handlar digitalisering om en stor utsträckning av internetbaserade hjälpmedel. Man skulle kunna säga att det inte är många förändringar i arbetslivet som har gått lika fort och varit lika radikal som digitaliseringen. Idag är det knappt någon professionell organisation som inte använder något typ av digitalt system (Ibid). Nu på senare år har samhällets digitala utveckling accelererat ännu mer med framväxten av sociala medier. Många professionella organisationer använder sociala medier som exempelvis Facebook som ett digitalt medel i sin verksamhet.

### **2.2 Påverkan på mötet mellan klient och socialarbetare**

Svensson och Larsson (2017) beskriver vikten med det personliga mötet mellan klient och socialarbetare. Författarna menar att interaktion och det personliga mötet är viktiga komponenter för det sociala arbetet (Svensson & Larsson 2017, s.38). Svensson och Larson menar att mötet mellan klient och socialarbetare är till för att skapa en god relation mellan parterna. Denna relation kan förstås som en allians, som ett samarbete som ska bygga på gemensamma uppfattningar och överenskommelser som både klient och socialarbetare måste förhålla sig till (Svensson & Larsson 2017, s.39). Författarna menar att ny teknik och digitala medel, utmanar de vanliga formerna för ett möte och ett relationsskapande. Vilket leder till att tekniken och de digitala medlen uppfattas som en hotfull komponent (Ibid).

### **2.3 Digitaliseringens vågor**

Svensson och Larsson beskriver ett fenomen vid namn ”den första digitaliseringsvågen” (Svensson & Larsson 2017, s.14). Författarna menar att detta är de första digitala teknikerna och tjänsterna som infördes i arbetslivet under 80- och 90 talet. Författarna menar att dessa tekniker och tjänster infördes som ett sätt för ledningen att styra och kontrollera arbetet (Ibid). Den första digitaliseringsvågen förde med många arbetsuppgifter där man skulle rapportera, dessa arbetsuppgifter kunde upplevas som krångliga processer ovanpå befintliga arbetsuppgifter (Ibid). Den andra digitaliseringsvågen kom på 1990-talet, då internetbaserade strukturer, exempelvis sociala medier och mejl växte fram i vardagen, och då även inom olika arbetsområden. Denna typ av utveckling kunde även ske bottom-up och var således inte alltid skapad av organisationen, utan kunde lika väl ske på egen hand av de anställda (Svensson & Larsson 2017, s.15).

Det som diskuterades om den första digitaliseringsvågen, ett fokus på administration och dokumentation har tydligt påverkat socialtjänsten. Elizabeth Martinell Barfoeds (2019) underökning om socialarbetares arbeten med digitala medel demonstrerar exempelvis att socialarbetare är omotiverade när det kommer till olika typer av statistikinsamling som de är skyldiga att utföra (Martinell Barfoed 2019, s.200). Att använda digitala verktyg och standardiserade formuleringar för att sträva efter olika kommunala eller nationella mål, visade sig ha en negativ effekt som tog för mycket tid av ett redan tidspressat arbete (Martinell Barfoed 2019, s.203).

### **2.4 Trelleborgsmodellen**

Svensson och Larsson (2017) förklarar att kommunen Trelleborg varit först i landet med att digitalisera ansökningsprocessen för försörjningsstöd, så kallat *Trelleborgsmodellen*. Trelleborgs hantering sker inte organisatoriskt via socialtjänsten, utan via arbetsmarknadsförvaltningen (Svensson & Larsson 2017, s.29). Trelleborg menar att hanteringen av de digitaliserade verktygen har effektiviserats och ansökningsprocessen från ansökan till besked har förbättrats. Trelleborg tilldelades även ett pris 2016 för sitt arbete med att digitalisera invånarnas ansökningar av ekonomiskt bistånd (Ibid). Trelleborgsmodellen har haft sina fördelar och nackdelar. Fördelen har varit att man har gjort stora framsteg på kort tid, men detta på bekostnad av socialarbetarens yrkesroll. Yrkesrollens avskalning kombinerat med bristen av tillit till klienterna är det som huvudsakligen skapar kritiken mot en mer digitaliserad handläggningsprocess (Ibid).



## **2.5 Digitalisering och etiska utmaningar**

Svensson och Larsson presenterar en kanadensisk studie som publicerades år 2012. Detta var en kvalitativ studie som handlade om hur effekterna av digitala medel påverkar det traditionella sociala arbetet (Svensson & Larsson 2017, s21). I denna studie intervjuades 15 socialarbetare i både fokusgrupper och i enskilda intervjuer. Syftet med studien var att utforska och tydliggöra hur digitala medel ”smyger” sig in i sociala arbetets värld (Ibid). Studiens resultat visade att de digitala medlen har förändrat karaktären av den professionella relationen mellan klient och socialarbetare. Resultatet av studien kunde kategoriseras av tre olika teman. Brukar driven praxis, upplevd oro kring att inte kunna begränsa den fortsatta kommunikationens omfattning, etiska gråzoner genom en stor osäkerhet att kunna erbjuda sekretess över nya kommunikationsmedel och otydliga gränser för inom vilka ramar som mötet mellan brukare och socialarbetare går till. Frederic G Reamer, är en amerikansk professor inom socialt arbete som har analyserat de etiska problemen som kan uppstå i digitala möten mellan klient och socialarbetare (Svensson & Larsson 2017, s22). Reamer fokuserar mer på etiska konsekvenser kopplade till socialarbetares engagemang för brukare på områden som integritet/sekretess. Reamer menar att det inom sociala arbetet behöver man undersöka de digitala medlen som finns för att kritiskt kunna bedöma på vilket sätt de måste förstås annorlunda med tanke på nya digitala och elektroniska former av praktik.

## **2.6 Digitalisering leder till automatisering**

I studien ”Socialarbetare om automatisering i socialt arbete” (2019), gjord av Gabriella Scaramuzzino, försöker författaren belysa vad det finns för kunskap om automatisering hos socialarbetare (Scaramuzzino 2019 s.5). Studien är gjord via en enkätundersökning som skickades ut som ett slumpmässigt urval av medlemmar i Akademikerförbundet SSR. Resultatet av studien visar att det finns en stor del socialarbetare som inte är övertygade om att automatisering av socialtjänsten kommer att avge tid för att kunna ha mer kontakt med sina klienter. Studien visar att det finns en oro hos socialarbetarna för vad som kommer hända med det sociala arbetet när en större omfattning av arbetet automatiseras, samtidigt finns det även en tilltro till att socialarbetares kompetenser kommer att tas tillvara (Scaramuzzino 2019 s.16). Majoriteten av socialarbetarna som deltog i studien tyckte inte att besluten blir mindre godtyckliga på grund av att de är automatiserade och majoriteten tyckte också att en robot eller programvara inte kan göra individuella bedömningar av ärenden (Scaramuzzino 2019, s.22). Även på frågan om socialarbetarna trodde att en robot eller programvara kan skapa sig

en helhetssyn på en individs eller en familjs situation, så svarade majoriteten nej (Scaramuzzino 2019, s.26–27).

Rapporten visade även att majoriteten av socialarbetare inte tyckte att automatisering leder till mindre kontroll av sina klienter. Nästan alla som socialarbetare som deltog i undersökningen tyckte att automatisering hindrar sociala problem att fångas upp (Scaramuzzino 2019, s.30).

Många socialarbetare menade att det mänskliga, fysiska mötet aldrig kan kompenseras i socialt arbete genom digitalisering och det framkommer även att socialarbetarens åsikter om automatisering skiljer sig på om det är frågan om automatiseringen är enhetlig eller delvis (Scaramuzzino 2019, s.23). Rapporten visar att socialarbetare generellt var skeptiska till en ökad automatisering av socialt arbete och tyckte att det skapade fler utmaningar än möjligheter. Studien visade att fler yngre socialarbetare var allmänt mer positiva till automatisering än äldre, men det ändå var fler yngre socialarbetare som trodde att automatisering kommer bidra till att arbetsgivare bortrationaliserar tjänster (Scaramuzzino 2019, s.17).

Så sent som år 2020 har Lupita Svensson gjort en ny undersökning om automatisering och digitalisering inom socialt arbete med syfte att besvara frågan ”Är automatisering till nytta eller fördärv?”. För att besvara detta diskuterar och analyserar Svensson (2020) hur digitalisering och automatisering av socialt stöd påverkar socialt arbete, som en del av välfärden. Detta gjorde Svensson genom att föra intervjuer med handledare, projektledare och socialarbetare, som arbetar med social utsatthet. I undersökningen problematiseras de möjligheter och utmaningar som automatisering ger för socialt arbete som en selektiv välfärdsrätt (Svensson 2020, s.342). Resultaten från studien visar att automatisering kan leda till att effektiviteten i arbetet ökar samt att resurser kan omprioriteras. Samtidigt finns det betydande risker för nedbrytning av socialt arbete, både när det handlar om de professionellas arbete med att tillhandahålla socialt stöd samt deras funktion som en selektiv rättighet i en universell välfärdskonstruktion.

I Svenssons (2020) resultat kan man även avläsa att det har skett flera förändringar på flera arbetsplatser på grund av automatisering. Svensson menar att i kommuner där digitaliseringen inte har kommit så långt i processen, har det skett omorganisering och alla medarbetare har blivit tvungna att söka nya arbetsplatser (Svensson 2020, s.349). Svensson redovisar att de

kommuner som kommit långt med sin digitaliseringsprocess, att de till och med implementerat en robot som automatiserar en portion av handläggningsprocessen av arbetet, förklarar att det är en lång etablerings- och implementeringsfas för arbetsplatsen (Ibid). Under denna tid har det krävts ett aktivt samarbete med företagen som har utvecklat de digitala medlen för att kunna utveckla dem på bästa sätt (Ibid).

## **2.7 Internationell forskning**

Amanda Taylor (2017) har skrivit en artikel om hur digitalisering har påverkat det sociala arbetet i England. I hennes text presenterar Taylor kunskapsluckor som finns i digitaliseringen och hur det leder till problem. Taylor förklarar i sin artikel att socialt arbete måste ha avseende till den digitala utveckling som sker i samhället just nu, detta för att socialarbetarna ska kunna bibehålla sin professionalitet. Taylor (2017) förklarar vidare att det finns en risk att individerna i samhället tappar tilliten de har gentemot socialarbetarna ifall socialarbetarna använder digitala medel på fel sätt (Taylor 2017, s.872). Ett exempel som Taylor presenterar är att sekretessbelagda uppgifter kan riskeras att offentliggöras om det finns en okunskap om digitala verktyg hos den professionella (Ibid). Taylor rekommenderar att det sociala arbetet borde ta en paus och fundera på vilka lösningar som finns för att kunskapen om digitalisering ska förbättras, innan man sätter i gång med mer och en större digitalisering (Taylor 2017, s.876).

Baker och Ray (2011) berättar att de nya formerna av kommunikation via digitala verktyg inom socialt arbete riskerar att medföra risker för relationen mellan klienten och socialarbetaren. Riskerna kan försvåra och ibland störa samtalet, vilket leder till att alliansen mellan klienten och socialarbetaren försvåras (Baker & Ray 2011, ss.342–343). Författarna beskriver att avsaknaden av att ha möjligheten att avläsa kroppsspråk samt risken för att känslig information sprids, som eventuella utmaningar när man byter ut fysiska möten mot digitala (Ibid).

Lopez Paláez och Marcuello-Servós (2018) har skrivit en artikel om hur digitalisering påverkar det sociala arbetet. Författarna menar att digitaliseringen av vårt samhälle förändrar vårt beteende, våra institutioner och de medmänniska arbetena, alltså socialt arbete. Att få alla att anpassa sig till den nya digitala miljön är en stor utmaning för socialt arbete (Lopez Paláez och Marcuello-Servós 2018, s.801). Denna nya digitala miljö påverkar inte bara undervisningsmetoder på universiteten utan även diagnostiska och sociala

interventionstekniker ute i fälten. Författarna menar att digitalisering omvandlar socialarbetarnas interaktioner med sina klienter och även klienternas krav och behov. Digitalisering påverkar också de verksamheter där socialarbetarna arbetar (Lopez Paláez & Marcuello-Servós 2018, s.802). Författarna menar även att det skapas en digital miljö på arbetsplatsen som i sin tur skapar ett eget sammanhang där uteslutningsprocesser omdefinieras och att man behöver utveckla nya strategier för exempelvis göra en bedömning (Ibid).

Jackie Rafferty och Jan Stevaert (2006) menar att vi lever i ett digitalt samhälle som verkligen har förändrat hur vi människor inhämtar information, som påverkar alla delar av våra liv (Rafferty & Stevaert 2006, s.165). Den nuvarande vågen av digitalisering är den del där studenter, klienter och socialarbetare arbetar i socialt arbete. Författarna menar att digitalisering kan förbättra och förenkla våra liv och kan potentiellt utöka det sociala arbetet, men i vilken utsträckning detta görs, beror helt på ett aktivt engagemang från de yrkesverksamma. Det kommer inte att hända utan att socialarbetare hjälper till att forma och skapa utvecklingen av digitalisering och användningen efter deras egna och klienternas behov (Ibid).

Susanne Frennert (2018) har skrivit en artikel om hennes studie gällande digitalisering inom socialt arbete. Syftet med Frennerts artikel är att analysera de nya tillvägagångssätt för den förändring som sker inom socialt arbete på grund av digitaliseringen (Frennert 2018, s.637). Studien är gjord med hjälp av både intervjuer och observationer. Studien visar att den ökade digitaliseringen kommer att få konsekvenser för klienterna, liksom för de professionella och arbetsmiljön på arbetsplatsen. Frennert menar att det är viktigt att försöka se effektiviteten av en viss digitalisering men samtidigt se det sociala som är så viktigt (Frennert 2018, s.641). Författaren menar att det är viktigt att tänka på vilka delar som kommer att påverkas av att digitalisering används och vilka konsekvenser kommer det kommer leda till för både de professionella och deras klienter (Ibid).

## **2.8 Digitaliserings påverkan på framtidens arbetsmiljö**

I en studie gjord av Myndigheten för arbetsmiljökunskap år 2020 diskuteras det hur digitala verktyg kommer påverka oss i framtiden, mer exakt hur det kommer påverka arbetsmiljön. Studien visar att det finns både risker och möjligheter med digitala medel på en arbetsplats.

Författarna av studien menar att tack vare digitalisering så har nya kommunikationsmöjligheter utvecklats, vilket kan leda till en ökad delaktighet i utformning av arbete och utveckling av en verksamhet (Mynak 2020). Författarna menar att digitalisering är både positiv och negativ gällande könsnormer, till att börja med anses digitaliseringen vara bra då den kan hjälpa att bryta könsnormer menar författarna, detta genom att öka flexibilitet gällande både tid och rum. Däremot kan digitalisering även stärka eller bibehålla redan befintliga könsnormer (Ibid). Författarna av studien menar att digitalisering kan ha många risker. Till att börja med kan digitalisering leda till att arbetssättet standardiseras och får en minskad påverkan och inflytande på arbetet (Ibid).

### 3. Teori

Teorierna jag har valt att använda mig av är professionsteori samt social acceleration. Jag kommer börja med att beskriva professionsteori utifrån Thomas Brantes definition av fenomenet. Utifrån professionsteori kommer jag försöka tolka socialarbetarnas bild av digitalisering och hur det påverkar deras arbetsroll och fokusera på Brantes teori om att en profession är utbytbar. Därefter kommer jag gå vidare och förklara Hartmut Rosas förklaring av social acceleration och hur automatisering och digitalisering påverkar individer i samhället. Detta för att se om digitalisering inom socialtjänsten kan leda till att vissa klienter inte hänger med och hamnar ännu mer utanför samhället på grund av att de inte kan ansöka om hjälp digitalt. Slutligen kommer jag att presentera Byung-Chul Hans teori om hur digitalisering påverkar mötet mellan professionell och klient, för att se ifall det finns skillnader och risker med digitala möten.

#### 3.1 Professionsteori

Förklaringen om vad en profession är, är svårt att svara på då det finns många olika definitioner. Definitionerna är likvärdiga men samtidigt olika. För att jag ska uppfylla mitt syfte med min undersökning kommer jag att beskriva begreppet ifrån en grundläggande definition. Thomas Brante (2009) menar att professioner är yrken som baserar sitt arbete på vetenskaplig forskning. De är pionjärer i kunskapssamhället. Brante förklarar att många moderna sociologiska förklaringar av professioner betonar deras association till en högre formell utbildning, framför allt vid universiteten (Brante 2009, s16). Detta på grund av att en utbildning från ett universitet ger en formell meritering, genom ett examensbevis, vilket sedan används som en "biljett" in i arbetslivet (Brante 2009, s.17).

Professioner är alltså yrken som grundar sin inkomst och status på att de använder vetenskaplig kunskap. Läkare, ingenjör, arkitekt, ekonom, veterinär, vetenskapare tillhör de *klassiska professionerna*. *Semiprofessioner* är yrken som exempelvis sjuksköterska, socionom och klasslärare. Semiprofession är yrken som har en del av de klassiska professionernas egenskaper men inte alla, eller inte i lika hög omfattning. Brante menar att semiprofessionerna växer starkt i och med utvecklingen av trygghets- och välfärdssystemen under efterkrigstiden (Brante 2009, s.16).

Brante fortsätter med att beskriva fenomenet semiprofessioner och kategoriserar in socionomyrket som en semiprofession (Brante 2009, s.30). Semiprofessioner är nyare yrken

som inte anses vara sanna professioner. De har inte lika hög nivå av självbestämmanderätt som finns inom de klassiska professionerna. Brante menar att semiprofessioner växte fram kraftigt under efterkrigstiden och är kopplade till samhällets trygghets- och välfärdssystem (Ibid). Brante menar att socionomyrket inkorporeras in i universitetsvärlden genom en längre institutionaliserad utbildning och forskning. För socionomer sker detta genom forskning inom socialt arbete.

Enligt Brante (2009) behöver det finnas en viss mängd osäkerhet i de arbetsuppgifter som en profession utför. Detta för att professionen ska kunna övertala andra aktörer varför behovet av den egna specialkompetensen finns och varför det är just dem som har det som krävs för att klara av arbetsuppgiften. Inom socialt arbete innebär det att det finns en osäkerhet om vilka människor det är som har kunskapen och färdigheten att hantera och hjälpa människor med någon typ av utsatthet. Då är det färdigutbildade socionomer som anses klara av den uppgiften bäst, det finns en osäkerhet och socionomen är bästa lösningen. Dock finns det en risk att osäkerheten blir för låg, blir osäkerheten för låg, anses det att det inte behövs en specialkompetens för att utföra arbetet, vilket då det leder till att yrkesrollen blir utbytbar. (Brante 2009, s.27–28). Ett bra exempel för detta är kommuner som har både en ekonomihandläggare och en socialsekreterare vid försörjningsstöd. En ökad digitalisering kan leda till att ekonomihandledarnas arbetsroll och arbetsuppgifter får en minskad osäkerhet, alltså att arbetet görs åt dem med hjälp av digitala medel. Detta gör då att det endast behövs en socialsekreterare. Om yrket socialsekreterare byggs upp av deras övergripande kunskap så kan en automatisering genom digitalisering ses som en avskalning av området där denna kunskap kan verka, vilket gör att arbetet får mindre osäkerhet då kunskapen inte längre behövs på samma sätt. Detta innebär att en socialsekreterare och en individ utan en socionomutbildning, närmar sig varandra i den kunskap som krävs för att tillämpa yrket. Vilket i sin tur leder till att användningen för en socionom inom socialt arbete försvinner.

### **3.2 Samhällets acceleration**

Idén av att social acceleration är en drivande kraft i samhället har det tidigare forskats om, men Hartmut Rosa menar att det behövs mer forskning inom det området. Rosa (2014) beskriver moderniteten, alla aspekter och delar av den, som en acceleration (Rosa 2014, s.13). Jag kommer att beskriva tre accelerationsprocesser som författaren beskriver. Dessa processer hänger ihop och driver varandra vidare i utvecklingen.

Rosa (2014) menar att den första dimensionen av samhällets acceleration innefattas av en teknisk acceleration. Rosa menar att denna typ av acceleration drastiskt har förändrat vårt perspektiv på tid och rum (Rosa 2014, s.29). Med den tekniska utvecklingen effektiviseras arbetet i form av att vi får tillgång till fler verktyg som utgör en portion av arbetet åt oss, exempelvis digitala verktyg. På grund av det skapas det mer tid till att göra annat. På så sätt kan en ökad digitalisering vara till nytta inom vissa områden. Exempelvis kan digitala biståndsansökningar effektivisera arbetet för vissa socialarbetare, vilket i sin tur leder till att socialarbetaren får mer tid åt annat. Vidare leder den digitala utvecklingen till mer lättillgänglig information (Ibid). Vem som helst med en dator eller en mobiltelefon har idag möjlighet hitta vilken information som helst, så länge dem är uppkopplade till internet. Det är enklare för klienterna att idag gå in på sin kommuns hemsida och läsa vad det är dem behöver göra för att få bistånd. Klienterna kan även logga in på ”mina sidor” för att se hur det går med sitt ärende och om det eventuellt finns någon komplettering.

Rosa (2014) menar att den andra dimensionen av samhällets acceleration är en acceleration av sociala förändringar. Förklaringen av de sociala förändringarna som sker är omdebatterad inom det sociologiska fältet (Rosa 2014, s 31). Rosa börjar definiera samtid som en varaktig tidsrymd där erfarenhetsrummet och erfarenhetshorisonten överensstämmer och är oförändrade. Det förflutna definieras av allt som inte längre gäller och framtiden är det som ännu inte gäller (Ibid). Enligt Rosa (2014) är accelerationen av de sociala förändringarna innefattade av handlingsorienterade erfarenheter och förväntningar som snabbare blir omoderna, det vill säga att takten på förändring ökar i samhället (Rosa 2014, s.30). På detta vis minskar samtiden inom de traditioner som tidigare utmärkts av en stabilitet, till exempel politik, konst, arbets-och familjeliv. På så sätt kan man säga att den sociala accelerationen en acceleration *av* samhället, till skillnad från tekniska accelerationen som snarare visar på en acceleration *i* samhället.

Den tredje och sista dimensionen som Rosa presenterar kallar han för det accelererande livstemporet. Rosa beskriver detta som ökningen av handlings-och/eller upplevelseepisoder per tidsenhet (Rosa 2014, s.32–33). Rosa menar att denna dimension kan vara både objektiv och subjektiv. Den subjektiva delen kan ses som en försjunkna känsla av tidspress, tidsbrist och ett stressande tvång till accelerationen på grund av rädslan att inte hänga med strömmen. I den subjektiva delen, är det möjligt att klienter som redan har svårigheter, får det ännu svårare och får känslan av att de inte hänger med i strömmen. En ny digitalisering verktyg implanteras



och klienten förväntas att anpassa sig till den. Den objektiva delen visar på en acceleration av livstempot genom att handlingshastigheten ökar generellt (Ibid).

### **3.3 Digital kommunikation**

Mötet mellan klient och socialarbetare är något av det viktigaste i socialt arbete, både för socialarbetarens skull, men framför allt för klientens skull (Socialstyrelsen 2018, s.29). Därför är det intressant att veta vad som händer i möten, när det digitaliseras.

Byung-Chul Han diskuterar digitalisering i sin bok *I svärmen* (2014). Han diskuterar sociala fenomen utifrån ett kritiskt filosofiskt perspektiv, i anslutning till den alltmer digitaliserade världen, Han diskuterar hur detta leder till ett mindre förtroende (Han 2014, s.86). Hos en socialarbetare blir detta förtroende mellan klient och professionell. Han menar att det är förtroendet mellan människor som möjliggör relationerna. Vilket innebär digitalisering, effektiv och enkel tillgång till information skadar dessa relationer. Detta borde vara det sista man vill som socialarbetare. Förtroendet klienten har för sin socialarbetare, är avgörande i hur pass bra mötet blir.

Han (2014) menar att den verbala delen av kommunikation endast är toppen av isberget vid en konversation eller möte. Kroppsspråk, ansiktsuttryck och gester utgör en mänsklig, och väldigt viktig, del av kommunikation (Han 2014, s. 33). Det digitala mediet fråntar det mänskliga och det kroppsliga från mötet och samtalet. Även om digitalisering gör det möjligt för oss att se varandra, menar Han att kommunikationen via digitala möten är blickfattig eftersom samtalen är via video, det skapar en felaktig uppfattning av närvaro eftersom blickarna aldrig direkt kan mötas via en skärm. Trots att vi kan se varandra, så gör vi det via det digitala, vilket leder till att vi ser förbi varandra (Han 2014, s.34–35).

## **4. Metod**

Detta metodkapitel lyfter metodologiska övervägningar, urval, metodens tillvägagångssätt och en beskrivning om semistrukturerade intervjuer.

Studien har genomförts genom fyra semistrukturerade intervjuer med socialarbetare. Alla socialarbetare arbetar inom socialtjänsten. Två av socialarbetarna arbetar i samma kommun, de som i analysen presenteras som socialarbetare 2 och 3. De första och fjärde socialarbetaren som intervjuades arbetar i olika kommuner och kommer benämnas som 1 och 4. Anledningen till numreringen är i den kronologiska ordning som intervjuerna utfördes.

### **4.1 Metodologiska utgångspunkter**

Här presenteras avvägningar och val som gjorts under undersökningens gång att redovisas och argumenteras för. Jag klargör dessa val för att ge en tydligare inblick i hur studiens process har gått till.

Studien är gjord utifrån en kvalitativ utgångspunkt. Kvalitativa studier är en forskningsstrategi som fokuserar mer på ord än siffror vid insamling och analys av data (Bryman 2018, s.454). Då min ursprungliga plan var att endast fokusera min forskningsfråga på en arbetsplats valde jag en kvalitativ studie i stället för en kvantitativ.

Som sagt var min ursprungliga plan att göra en enkätstudie och få en övergripande insamling av data gällande socialarbetares syn på digitalisering. Men efter en diskussion med min handledare kom vi fram till att jag hade en bra möjlighet att fokusera mina frågeställningar till en specifik kommun då deras försörjningsstöd har centraliserats av en större, närliggande kommun, mycket på grund av att den större kommunen har en utvecklad digital ansökningsprocess. Detta ändras under arbetets gång då antalet respondenter från den ursprungliga kommunen blev för få. En anledning till att responsen från socialsekreterarna för intervju blev låg kan bero på den höga arbetsbelastningen de redan har i sitt vardagliga arbete (Scaramuzzino, 2019, s.14).

### **4.2 Metodurval**

På grund av arbetets tidsram och uppsatsens omfång gjordes ett bekvämlighetsurval, det vill säga urvalet baserades på tillgängliga kontakter (Bryman 2018, s.443). Bekvämlighetsurvalet

kombinerat med den begränsade variationen hos respondenterna gör att studien inte når någon generaliserbarhet då det krävs ett representativt urval av populationen (Bryman 2018 s.216). Trots att bekvämlighetsurval inte kan ge studien någon generaliserbarhet, är chanserna för en hög svarsfrekvens stor (Bryman 2018, s.244). Bryman menar att bekvämlighetsurval är accepterat och legitimt vid genomförande av preliminära analyser och pilotstudier. Bryman menar att man brukar välja bekvämlighetsurval på grund av att tillgänglighet till individer som annars är svåra att få tag i (Bryman 2018, s.433). På grund av pandemin ingår tyvärr socialarbetare i den kategorin då tidsbristen är enorm.

Då urvalet baseras på mina tillgängliga kontakter innebär det ofta att det finns någon typ av relation eller anknytning mellan mig, forskaren och intervjupersonerna. I min studie har det haft en positiv inverkan i form av att intervjupersonerna har delat information som möjligen inte hade lyfts om anknytningen inte hade funnits.

### **4.3 Tillvägagångssätt**

Inledningsvis skapades syftet och frågeställningen för studien. Därefter gjordes en genomgång av tidigare forskning inom områden. Efter det valdes teorierna för studien. Därefter var det dags att hitta intervjupersoner, mejl skickades ut till den ursprungliga arbetsplatsen där ett flertal intervjuer blev lovade. När dessa intervjuer inte kunde bli av, skickades mejl och meddelanden till flera olika socialarbetare. Med pandemins påverkan på arbetsbelastningen var det flera som tackade nej. Till slut var det tre intervjupersoner som gick med på att ställa upp på en intervju. Då gjordes en intervjuguide med olika teman, de olika temana var baserade på frågeställningen och syftet. Efter de tre första intervjuerna, gjordes en intervju till efter uppmuntrande från handledare att försöka hitta en fjärde respondent. Alla fyra intervjuer gjordes på Zoom. Samtycke från alla respondenter spelades in muntligt innan intervjun. Intervjuerna varierade i tid, allt mellan 40–60 minuter. Efter alla intervjuer var genomförda, transkriberades dem och kodningsprocessen kunde börja. Kodningen gjordes både efter nyckelord genom att gå igenom varje transkribering några gånger och ta ut nyckelord för vad den intervjuade berör och efter även efter teman för att se om man hittade svar som passade ihop (Hedin 1996, s.8).

#### **4.4 Respondenterna**

Socialarbetare 1: Arbetat inom socialt arbete i cirka fem år och nuvarande arbetsplats i cirka två månader

Socialarbetare 2: Arbetat inom socialt arbete i cirka 35 år och nuvarande arbetsplats i cirka 18 månader.

Socialarbetare 3: Arbetat inom socialt arbete i cirka tre år och nuvarande arbetsplats i cirka tre månader.

Socialarbetare 4: Arbetat inom socialt arbete i cirka fem år och nuvarande arbetsplats i cirka två år.

#### **4.5 Semistrukturerade intervjuer.**

Då denna studie syftar till att identifiera hur socialarbetarnas yrkesroll påverkas av ökad digitalisering genomfördes kvalitativa intervjuer av semistrukturerad karaktär med fyra socialarbetare. Anledningen till att semistrukturerade intervjuer används i studien grundas i att syftet lägger tyngd på intervjupersonernas egna uppfattningar och synsätt på möjligheten till relationsbyggandet. Däremot är det av vikt att fortfarande styra konversationen mot ämnet som studien behandlar, vilket görs genom en semistrukturerat samtal utifrån en intervjuguide (Bryman 2018, s.561). Min intervjuguide har varit mer av ett underlag för diskussion och syftet har varit att de intervjuade socialarbetarna själva ska komma in på det ämne eller perspektiv som de anser är viktigt inom ramarna som intervjuguiden ger. Vidare förklarar Bryman att fördelen med kvalitativa intervjuer är dess flexibilitet och att de därav inte ses som ett lika stort störningsmoment för forskaren eller deltagaren i undersökningarna, vilket ytterligare motiverar metodvalet (Bryman 2018, s.558).

Det finns dock nackdelar med en semistrukturerad intervju. Det kan hända att den intervjupersonen svarar utifrån en social önskvärdhet, alltså att ärligheten i intervjupersonens svar kompromissas om respondenten strävar efter att ge en positiv bild av sig själv. Det är en svårighet speciellt när det kommer till studier som eventuellt undersöker fenomen som är starkt normstyrt alternativt att det finns vissa riktlinjer på vad som anses rätt och fel (Bryman 2018 s.280). Vidare ställs forskaren alltid inför problematiken med kodning och tolkning av respondenternas svar (Bryman 2018, s.316). Detta har motverkats i mina intervjuer genom att respondenten får möjlighet att eventuellt korrigera otydligheter eller tolkningsfel.

#### **4.6 Studiens tillförlitlighet**

En förutsättning för att en undersökning ska ses som tillförlitlig är att studien innefattas av hög replikerbarhet. Då studien är utformad kvalitativt är det svårt att nå en replikerbarhet på grund av dess subjektivitet (Bryman 2018, s.72). Reliabilitet handlar om ifall resultaten från en undersökning blir likadana om undersökningen genomförs igen, eller om resultatet påverkas av slumpmässiga eller tillfälliga betingelser. Validitet handlar om att en bedömning av om de slutsatser som skapats från en undersökning hänger ihop eller ej. Beskrivningen av tillvägagångssättet under arbetets gång kombinerat med utdragna och längre citat från intervjuerna samt bifogandet av intervjuguiden är ett exempel på försök till fylldiga beskrivningar för att motverka subjektivitet i denna studie.

#### **4.7 Forskningsetiska överväganden**

Inför genomförandet av min studie ska värdet av ny kunskap övervägas mot potentiella risker för deltagarna i studien (Vetenskapsrådet 2002, s.5). För att deltagarna i studien ska vara skyddade, ska fyra forskningsetiska principer tas hänsyn till; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet.

Informationskravet handlar om att deltagarna i studien ska ha fått information om studiens syfte, syftet för just deras deltagande samt hur undersökningen ska genomföras (Vetenskapsrådet 2002, s.7). Detta gjorde jag både vid första kontakten med intervjupersonerna och i samband med intervjuerna. Alla deltagare var införstådda i undersökningens syfte.

Samtyckeskravet handlar om att jag som forskare ska ha deltagarnas samtycke för att delta i studien (Vetenskapsrådet 2002, s.9). Detta gjorde jag muntligt med intervjupersonerna då alla intervjuer gjordes digitalt. Först så bad jag om deras samtycke att få spela in intervjun, därefter frågade jag om samtycke igen under inspelning. Jag informerade även intervjupersonerna att dem fick avbryta, pausa och ställa frågor precis när dem ville.

Konfidentialitetskravet innebär att intervjupersonernas personuppgifter ska skyddas. Materialet från intervjun ska hanteras och förvaras säkert, eftersom det inte får bli tillgängligt för obehöriga (Vetenskapsrådet 2002, s.12). Jag informerade intervjupersonerna att allt material skulle raderas när studien var färdig. Allt material som fanns var säkert förvarande i

min dator som är lösenordskyddad, samt i en speciell mapp där man behöver ytterligare ett lösenord för att kunna komma in.

Nyttjandekravet innebär att materialet från intervjuerna inte får användas till annat än forskning (Vetenskapsråden 2002, s.14). Materialet som har samlats in vid mina intervjuer kommer inte att lämnas ut till obehöriga, efter uppsatsens godkännande kommer allt material förstöras och raderas, vilket deltagarna har fått veta.

## **5. Resultat och analys**

I detta kapitel kommer mitt resultat att presenteras och undersökas. Först kommer resultaten att presenteras med hjälp av citat från intervjuerna. Därefter kommer resultatet analyseras utifrån professionsteori samt social acceleration.

Jag har valt att utgå ifrån fyra olika teman som trädde fram mest i intervjuerna. Vid varje tema kommer jag presentera en kort beskrivning av temat för att sedan gå vidare in i detalj. Dessa teman, förväntas att svara på mina frågeställningar om hur digitalisering påverkar socialarbetarnas yrkesroll och socialarbetarnas inställning gentemot det ökande intresset för digitala verktyg inom socialt arbete. Temana som kommer presenteras har konstruerats efter kodning av intervjuerna kombinerat med tanke på mina frågeställningar. Temana som kommer presenteras är ”Är socionomen utbytbara mot en dator?”, ”Den mänskliga kontakten”, ”Blir arbetet mer effektivt?” och ”Vad digitalisering kommer leda till”.

### **5.1 Den mänskliga kontakten**

I det första temat kommer jag att presentera hur socialarbetarna ser på digitaliseringens påverkan på möten mellan professionell och klient. Detta var ett tema som var viktigt för respondenterna och som de ansåg påverkades mycket av digitalisering. Intervjupersonerna har fått svara på frågor som handlar just om mötet med klienten och svaren kommer att presenteras nedan tillsammans med en analys.

#### **5.1.1 Det är inte riktigt samma sak**

Något som kom upp i alla fyra intervjuer var att alla fyra socialarbetare föredrog att ha fysiska möten med sina klienter i stället för digitala. Alla fyra intervjupersoner förklarade att dem är införstådda att vi i tillfället lever i en pandemi och därför måste ha digitala möten i en större utsträckning än vad man hade haft annars. Respondenterna förstod att studiens syfte var att analysera digitaliseringen utifrån att pandemin är över.

Jag kan tycka det är bra i vissa fall, jag tycker även att det är en väldigt bra kort siktig lösning på grund av pandemin. men jag längtar fruktansvärt mycket efter att ha vanliga fysiska möten med mina klienter. Även om det är ett väldigt bra komplement så tycker jag att det aldrig riktigt kommer vara samma sak som fysiska möten. Det blir så svårt att känna av den andra personen, man får ju ingen bild av kroppsspråk och jag tycker det blir svårare att avläsa känslor och ansiktsuttryck. Ja man kan fortfarande se det men det är inte samma sak genom en

kamera. Speciellt med tanke på just vårt arbete, vi arbetar med människors problem och människors utsatthet, det kan vara väldigt känsligt. Det kan bli svårare för en klient att öppna upp sig och känna tillit genom en skärm, och vi som socialarbetare tappar det är empatiska förhållningssättet som är så viktigt inom vårt yrke. (Socialsekreterare 1)

Det är tydligt i socialarbetarens svar att hen tycker det är viktigt med den mänskliga kontakten man har när man träffar en annan människa fysiskt. Speciellt inom vårt yrkesfält där det är extra viktigt eftersom vi arbetar med människors utsatthet. Socialarbetaren nämner att kroppsspråk, känslor och ansiktsuttryck är svårt att avläsa via en skärm. Självklart går det att avläsa en persons kroppsspråk i ett videosamtal, men inte alls i samma nivå. Hur ska man kunna finnas där för sin klient, när man egentligen inte är där? Likande svar kom även upp i en annan intervju.

Man går miste om det mänskliga. Det som digitalisering inte har är den icke verbala kommunikationen. Om man använder digitala medel ännu mer i en sådan utsträckning att alla handläggningsärenden endast sker digitalt, så tappar man alltid mänskliga. Jag kan inte läsa av ditt kroppsspråk, jag kan inte säga din blick på samma sätt. (Socialarbetare 2)

Även i detta svar ser vi hur socialarbetare 2 känner likadant som socialarbetare 1. Den mänskliga faktorn saknas och den kommer inte kunna ersättas på något sätt när man använder digitala verktyg. Det som båda socialarbetarna säger, stämmer in på vad Byung-Chul Han har att säga om kommunikation mellan två parter. Han menar att den verbala kommunikationen endast är toppen av isberget vid en konversation eller möte. Kroppsspråk, ansiktsuttryck och gester utgör en mänsklig, och väldigt viktig, del av kommunikation (Han 2014, ss.33–34). Att träffas fysiskt gör även möten mellan professionell och socialarbetare ärligare.

Jag tycker att det blir ett ärligare möte när man träffas fysiskt. (Socialarbetare 2)

Även detta håller Han (2014) och med om. Han diskuterar hur digitala möten leder till ett mindre förtroende, i detta fall mellan klient och socialarbetare (Han 2014 s.86). Han menar att det är förtroendet mellan människor som möjliggör relationerna. Vilket innebär att digitalisering kan skada relationen mellan klient och socialarbetare detta menar Taylor som förklarar risken att klienterna i samhället tappar tilliten de har gentemot socialarbetarna ifall socialarbetarna använder digitala medel på fel sätt (Taylor 2017, s.872). Förtroendet mellan



klient och socialarbetare ska prioriteras högt. Det låter relativt självklart att om man ska försöka hjälpa någon, behöver det finnas tillit.

Socialarbetare 3 delar likande åsikt om hur digitaliseringen påverkar klientmötet.

Jag tycker ändå inte det naturligt. Jag tror att vi människor behöver den här kontakten, speciellt inom socialt arbete. Våra yrkesroller blir helt annorlunda om man jämför när vi är face to face eller via en skärm (Socialarbetare 3).

Alla fyra socialarbetare är eniga. Det mänskliga mötet kan aldrig ersättas i socialt arbete. Detta visade sig också i av Gabriella Scaramuzzinos undersökning om automatisering genom digitalisering i socialt arbete. I Scaramuzzinos undersökning var det flera respondenter som menade att automatisering och socialt arbete inte ens ska talas i samma mening (Scaramuzzino 2019, s.19). Scaramuzzino menar att människan är en social varelse och utan relationer till andra människor så existerar vi inte (Ibid). Precis som i Scaramuzzinos studie, ansåg respondenterna från denna studie att det är i det fysiska mötet som något sker och det skapas en förändring till det bättre. Scaramuzzino lyfter vikten med riktiga relationer, ansikte till ansikte, för att man som socialarbetare ska kunna fatta professionella beslut (Ibid).

För att sammanfatta detta tema ser vi ett tydligt svar att alla respondenter från min undersökning är eniga om att den mänskliga kontakten som finns i fysiska möten mellan klient och socialarbetare inte kan återskapas eller ersättas när man träffas i ett digitalt möte. Respondenter förstod att digitala medel är nödvändigt just nu på grund av pandemin, samt att digitala möten är ett bra komplement till våra personliga möten. Alla fyra socialarbetare är ivriga efter att få återvända till ett samhälle utan restriktioner så dem kan få träffa sina klienter igen, på riktigt. Respondenternas svar stämmer även in på både vad Baker och Ray (2011) berättar att de nya formerna av kommunikation via digitala verktyg inom socialt arbete, att det riskerar att medföra risker för relationen mellan klienten och socialarbetaren. Dessa risker kan försvåra och ibland störa samtalet, vilket leder till att alliansen mellan klienten och socialarbetaren försvåras (Baker & Ray 2011, ss.342–343). Baker och Ray beskriver också att avsaknaden av att ha möjligheten att avläsa kroppsspråk samt risken för att känslig information sprids, som eventuella utmaningar när man byter ut fysiska möten mot digitala (Ibid). Det stämmer även in på Svensson och Larssons förklaring om mötet, författarna menar att det är så viktigt med personliga mötet mellan klient och socialarbetare. Författarna berättar att interaktion och det personliga mötet är grundläggande delar i det sociala arbetet

(Svensson & Larsson 2017, s.38). Författarna menar en god relation mellan klient och socialarbetare skapas i mötet mellan parterna. Relationen ska ses som en allians och som ett samarbete som ska bygga på gemensamma uppfattningar och överenskommelser som både klient och socialarbetare måste förhålla sig till (Svensson & Larsson 2017 s.39). Författarna menar att ny digitala möten, utmanar de traditionella formerna för ett möte och ett relationsskapande. Vilket leder till att tekniken och de digitala medlen uppfattas som en hotfull komponent (Ibid).

## **5.2 Vad kommer digitaliseringen leda till?**

Som tidigare nämnt, befinner sig digitaliseringen inom socialt arbete i en tidig fas. Om man skulle jämföra hur pass långt man har kommit med en implementering av digitala medel i en annan bransch så skulle man säga att man är långt bak inom socialt arbete. Just därför kan det vara intressant att diskutera vad socialarbetare tror kommer hända med digitaliseringen inom socialt arbete i framtiden. Är de fyllda av hopp? Är de oroliga? Det ska diskuteras och analyseras i denna del.

### **5.2.1 Farhågor och förhoppningar**

I mina intervjuer ställde jag frågan om vad socialarbetarna tyckte om det ökade intresset för digitalisering inom socialt arbete. Respondenterna har arbetat inom socialt arbete under en tid där digitala medel inte fanns. Så det var intressant för mig att få höra vad de tycker.

Människor som är utsatta kanske är de som sämst hanterar vår digitaliseringsvåg. Vilket leder till att vi tappar dem vi egentligen försöker hjälpa. (Socialarbetare 2)

Precis detta, som socialarbetare 2 säger, kom upp i alla intervjuer. Respondenterna beskrev att de hade många klienter som hade stora svårigheter med att förstå sig på digitalisering. Det som respondenterna ofta tog upp var klientgruppen äldre, ickesvenska samt analfabeter. Det fanns en oro hos respondenterna att dessa klienter är i en stor risk för alla hamna ännu mer utanför, om digitalisering skulle ta över ännu mer, eftersom det finns en stor risk att dessa klientgrupper inte kan hänga med. Det fanns tydligt en oro bland respondenterna, inte bara för sig själva och sin yrkesroll, utan också för klienten.

Min farhåga är att vi tappar människor, vi ger upp. Att människan inte får hjälp, för att de inte klarar av att ansöka om hjälp. Att vi förstärker utanförskapet för de som redan är utanför. Digitaliseringen får under inga omständigheter öka på diskrepansen i samhället. Exempelvis

barn som inte har datorer hemma som då hamnar utanför. Att vi inte får en ökad spricka i samhället (Intervjuperson 2).

Jag är även orolig för de klienter som är som mest utanför. Hur snällt är det mot dem om man plötsligt säger att de inte ska ansöka om bistånd på det enda sättet de kan? (Intervjuperson 3).

Den här oron för att klienten ska hamna utanför stämmer in på Rosas (2014) beskrivning av samhällets acceleration. Främst stämmer det in på Rosas tredje dimension av social acceleration. Den tredje dimensionen kallar Rosa för det accelererande livstempot. Rosa beskriver detta som ökningen av handlings-och/eller upplevelseepisoder per tidsenhet (Rosa 2014, s.32–33). Rosa menar att denna dimension kan vara både objektiv och subjektiv. I detta fall är dimensionen subjektiv och den subjektiva delen kan ses som en försjunkna känsla av tidspress, tidsbrist och ett stressande tvång till accelerationen på grund av rädslan att inte hänga med strömmen (Ibid). Om en klient som redan har det tufft och som redan har svårigheter man att exempelvis fylla i en pappersansökan, om denna klient sen ska bli tvungen att byta till något ännu svårare sätt, kan det bli väldigt tufft för klienten. För en person, som är van och bekväm med att använda digitala medel, kan det låta konstigt att säga att en pappersansökan är svårare att använda än en digital. Men man måste förstå att det finns människor som har det så pass svårt, att det inte finns på tal att de skulle kunna använda en dator eller mobil för att ansöka om bistånd. Det är just dessa människor som kanske behöver som mest hjälp, som vi riskerar att förlora.

Även detta visade sig i Scaramuzzinos (2019) studie om automatisering. Det var fler socialarbetare som såg fler svårigheter än möjligheter med digitalisering. Detta kunde mycket väl varit en åldersfråga, studien visade att det var fler yngre socialarbetare var allmänt mer positiva till automatisering än äldre, men samtidigt var det ändå var fler yngre socialarbetare som trodde att automatisering kommer bidra till att arbetsgivare bortrationaliserar tjänster (Scaramuzzino 2019, s. 17). Kanske är det så att de yngre är med oroliga över vad digitaliseringen kommer ha för effekt på sig själva och deras yrkesroll. Men det finns ändå en oro om vad digitalisering kan leda till.

### **5.3 Är socionomen utbytbar mot en dator?**

Ett stort fokus i min undersökning har varit ifall socialarbetare känner att digitalisering leder till att socialarbetarens yrkesroll blir hotat eller osäker, samt om det finns någon oro hos

socialarbetarna att man kommer bli utbytt mot ett digitalt verktyg. I kodningen av mina intervjuer har olika svar identifierats och kommer diskuteras och analyseras i denna del. Analysen kommer framför allt att analyseras och diskuteras utifrån Brantes (2009) teori om utbytbarhet.

Med digitalisering så känner jag lite, att jag inte behövs lika mycket som jag trodde. Det går att ersätta mig hur enkelt som helst och jag är orolig att jag blir ersatt av en dator. Vem vet, om 20 år kanske vi har ett program som gör allt mitt jobb åt klienten. (Intervjuperson 3)

Yrket som socionom är inte som alla andra yrken. Brante (2009) beskriver socionomyrket som en semiprofession. Det är yrken som några av de klassiska professionernas egenskaper men inte alla, eller inte i lika hög omfattning. (Brante 2009, s.16). Enligt Brante (2009) behöver det finnas en viss mängd osäkerhet i de arbetsuppgifter som en profession utför. Detta för att professionen ska kunna övertala andra aktörer varför behovet av den egna specialkompetensen finns och varför det är just dem som har det som krävs för att klara av arbetsuppgiften. Dock finns det en risk att osäkerheten blir för låg, då det leder till att yrkesrollen blir utbytbar. (Brante 2009, s.27–28). Gör digitaliseringen att osäkerheten hos socionomens arbetsuppgifter blir för låga? Om vi analyserar på svaret från intervjuperson 3, så finns det en oro för socialarbetaren, hen känner sig utbytbar mot en dator. Vilket är förståeligt. Eftersom digitaliseringen nu är i sin första fas, hur kommer det så se ut om 20 år? Ett yrke som ekonomihandläggare kommer nog vara svårt att behålla. Det är inte alla kommuner som har både en socialsekreterare och en ekonomihandläggare men det är inte omöjligt att en digital tjänst kommer kunna ersätta den ekonomiska rollen helt och hållet. Det leder även till en minskad osäkerhet för socialsekreteraren i detta exempel. Om vi säger att yrket socialsekreterare behövs tack vare deras övergripande kunskap inom området, kan en automatisering genom digitalisering ses som en avskalning av området där denna kunskap kan verka, vilket då gör att arbetet får mindre osäkerhet då kunskapen som socialarbetaren har inte längre behövs på samma sätt. Detta innebär att en socialsekreterare och en person utan en socionomutbildning, närmar sig varandra i den kunskap som krävs för att tillämpa yrket. Vilket i sin tur leder till att användningen för en socionom inom yrket försvinner.

Man är inte så viktig som man tror, med teknikens ständiga utveckling så vet man aldrig. Det kanske kommer skapas en robot och en dator som gör allt mitt arbete, vad ska jag som människa göra då? Jag tror att man måste förstå, i vårt yrke, när vi arbetar med människor och

deras utsatthet. Det går inte att byta ut den mänskliga kontakten mot en dator, jag tycker det är så självklart. Det tekniska ska finnas till vår hjälp, inte tvärtom (Socialarbetare 4).

Även socialarbetare 4 är smått orolig för sin yrkesroll. Det är svårt att säga hur digitalisering kommer se ut i framtiden och om det är så att tekniken finns för att hjälpa socialarbetaren. Men som socialarbetare 4 säger, det är inte omöjligt att det blir tvärtom i framtiden. Att vi kommer finnas till för att hjälpa tekniken.

Jag är socionom idag för att jag har studerat vid en högskola i nästan fyra år. Det finns en anledning till att jag, eller någon annan som också studerat socionomprogrammet är den lämpligaste att hjälpa människor som har en social utsatthet. Mitt yrke betyder något, jag är stolt över att vara socionom och jag vill gärna fortsätta vara stolt i framtiden eller ännu värre, kommer jag ens ha ett jobb i framtiden? (Socialarbetare 4).

Digitalisering i all ära, men det sociala arbetet med människan tror jag aldrig kommer vara utbytbar till digitala alternativ till 100 procent (Socialarbetare 1).

### **5.3.1 Människan kommer komma först**

I kodningsprocessen var det roligt och spännande att få se att det inte endast fanns en oro hos alla mina respondenter. Socialarbetare 1 har uppgett att hen är orolig för en ökad digitalisering, dock gällande hens klienter och klientmöte. Det ger socionomyrket hopp att det fortfarande finns socialarbetare som är så säkra i sin yrkesroll, fastän det är under ett pågående hot. Att socialarbetare 4, känner som hen gör är förståeligt.

Socionomer är professionella arbetare som har förtjänat sin yrkesroll. Det är inte rättvist att säkerheten eller osäkerheten gällande socialarbetarens förmåga att hjälpa en utsatt, ska drabbas på grund av att digitaliseringen tar över mer och mer. Socialarbetare 4s oro har gått så långt att hen är orolig för att inte ha ett jobb som socionom i framtiden.

Vilket inte är helt orimligt att tänka sig. Digitalisering har gjort det osäkert med ett jobb, möjligen inte direkt genom att bli utbytt mot en robot. Däremot är sannolikheten stor, speciellt för en mindre kommun, att hela verksamheten blir omplacerad och centraliserad till en större kommun. Ett otroligt aktuellt exempel på detta är hur Trelleborg med deras Trelleborgsmodell har lyckats få Svedala kommuns försörjningsstöd att flytta helt och hållet till Trelleborg. Efter sommaren 2021 kommer enheten för försörjningsstöd inte finnas kvar i Svedala, varför inte? På grund av

digitalisering. Trelleborgs kommun anser att digitalisering har lett till att ansökningsprocessen från ansökan till besked har förbättrats, eftersom den har effektiviserats.

Med Trolleborgsmodellen kommer det både för-och nackdelar. Fördelen har varit att man har kommit långt på kort tid, men när man har gjort det, har det varit på bekostnad av socialarbetarens yrkesroll. Yrkesrollens avskalning kombinerat med bristen av tillit från klienterna är det som huvudsakligen skapar kritiken mot en mer digitaliserad handlägningsprocess (Svensson & Larsson 2017, s.29).

#### **5.4 Ett mer effektivt arbete?**

I detta tema kommer det presenteras och analyseras vad respondenterna tycker om digitaliseringens påverkan på effektiviteten i arbetet. Det som kommer tas upp i denna del är om effektiviteten är värd det man ger upp genom att digitalisera arbetet. I intervjuerna ställdes respondenterna frågan ifall de ansåg att de tyckte att digitalisering ledde till mer effektivt arbete. Svaren från respondenterna varierade en aning men alla hade någorlunda likadan åsikt om effektiviteten. Vi börjar med vad socialarbetare 1 svarade.

Ja, det tycker jag. I början var det lite svårt att handlägga ärenden digitalt, men utifrån min roll som socialsekreterare tyckte jag att det var väldigt smidigt. Det är även lättare för mig att kunna säga vad som tidigare har beviljats och vad som tidigare ansökts från klienten. Alltså så tyckte jag att det var väldigt smidigt men jag vet att det var flera som tyckte att det var krångligt i början, framför allt för ekonomihandläggarna. Men när man hade vant sig vid de digitala systemen, och i samband med pandemin, så var de digitala ansökningarna bra. Detta är eftersom man behövde arbeta hemifrån och man slapp bära med sig stora högar av papper hem. Det har varit både positivt och negativt. men jag tycker att det negativa var främst i uppstarten av processen. Alltså så tyckte jag att det var väldigt smidigt men jag vet att det var flera som tyckte att det var krångligt i början, framför allt för ekonomihandläggarna.

(Socialarbetare 1)

Här kan vi se att socialarbetaren tyckte att digitala ansökningar förenklade hans arbete. Även om det var tufft i början på grund av att allt var nytt, så kunde hen se vinsten i att ha ett digitalt system. Socialarbetaren uppger även att den ökade digitaliseringen kom lägligt då Corona pandemin kom strax efter och det var då enklare att kunna arbeta

hemifrån, utan att behöva ta sig in till kontoret flera gånger i veckan samt att man slapp bära hem massa papper.

Socialarbetaren nämner även att hen tyckte att arbetet blev smidigt men att hen vet om många som hade svårigheter med de nya digitala systemen, framför allt ekonomihandläggarna. Arbetsfördelningen för handläggare för försörjningsstöd varierar beroende på vilken kommun man arbetar i. I just denna kommun som socialarbetare 1 berättar om, hade de både en socialarbetare, som ansvarar för förändringsarbetet med klienten och en ekonomihandläggare som ansvarar för det ekonomiska. Om digitaliseringen förenklar arbetet och gör det smidigare som socialarbetare 1 säger, borde ekonomihandläggarens yrkesroll vara hotad. Då kan argumentet för att en ekonomihandläggare inte behövs bli mer aktuellt, vilket gör att socialsekreterarens arbetsuppgifter ökar. Detta stämmer in fint på Brantes (2009) teori om utbytbarhet, ekonomihandläggarens osäkerhet blir för låg, det finns inget behov för de längre. Blir osäkerheten för låg, så behövs det inte specialkompetens för att utföra arbetet, vilket då det leder till att yrkesrollen blir utbytbar, eller till och med borttagen (Brante 2009, s.27–28). Ett mer effektivt arbete gör att verksamheten sparar mer pengar, samt att man behöver mindre mänsklig arbetskraft eftersom man har en dator som gör en del av arbetet åt en.

Socialarbetare 4 i frågan effektivisering.

Både ja och nej. Med vissa klienter, som är bekväma med att handskas med digitala ansökningar och möten, känner jag att det blir mer effektivt. Problemet är att jag har många klienter som inte gör det. De ansöker inte digitalt, för de inte förstår. De vill verkligen inte ha digitala möten då vissa inte ens har en dator eller smartphone. Även om de har tekniken hemma, så förstår de inte sig på det. Jag känner att dessa klienter hamnar efter i samhällets fart, allt digitaliseras ju? (Socialarbetare 4).

Detta svar blev det övergripande temat gällande effektivisering. Socialarbetaren känner att klienter som redan har det svårt, får det ännu svårare och hamnar ännu mer efter i samhället. Precis som Rosa (2014) förklarar med sin tredje dimension av social acceleration. Enligt Rosa leder digitalisering till att livstempot i samhället ökar markant. Detta leder till att en klient, som inte behärskar digitala verktyg, får en försunken känsla av tidsbrist, tidspress och känner sig tvungen att anpassa sig till

den strukturella accelerationen, för att man inte vill hamna efter i strömmen (Rosa 2014, s.32–33). Digitalisering befinner sig i en tidig fas i socialt arbete och redan har man stött på flera problem. Hur ska en klient med svårigheter att behärska digital teknik klara sig i framtiden?

Jag har förhoppningar om att man kan effektivisera baskunskap om klienten innan mötet via digitalisering som sedan kommer göra det fysiska mötet ännu bättre (Socialarbetare 2).

Socialarbetare 2 är tydlig i hur hen känner gällande digitalisering. Socialarbetare 2 menar att hämtning av baskunskaper och basfakta om en klient innan ett fysiskt möte, kan effektivisera arbetet men att det ska ta slut där. Detta för man sparar tid vid det fysiska möten och kan fokusera tiden man har på det fysiska mötet till att hjälpa klienten och hans problem.



## 6. Slutsats och diskussion

I detta stycke kommer jag att sammanfatta studien, detta kommer jag göra genom att diskutera dem teman som analyserades i analysdelen för att klargöra de viktigaste delarna i mitt resultat. Dessa kommer även vara kopplade till mina frågeställningar. Efter detta kommer en avslutande diskussion av mina egna upplevelser av ämnet och vad jag har tyckt varit med intressant.

### 6.1 Sammanfattning

Om vi börjar med den första frågeställningen ” *Hur har den ökade digitaliseringen påverkat socialarbetarnas yrkesroll på arbetsplatsen?* ” så tycker jag att jag fick bra svar från mina respondenter gällande hur dem känner. Det som var i fokus vid denna frågeställning var om socialarbetarna kände sig hotade av att digitala medel ökar inom socialt arbete. Det var endast en socialarbetare som uppgav att hen inte var orolig för digitaliseringens påverkan på hens yrkesroll och hen kände sig inte hotad av den ökade digitaliseringen. De andra tre socialarbetarna kände en oro för digitaliseringen. Både för sig själva och sin arbetsroll men även för klienternas skull också. Dem menade på att digitaliseringen inte får ta ifrån något från socialarbetarna. Socialarbetarna ska komma först och ska kunna välja att använda digitala medel som ett komplement. Det ska inte vara tvärtom att socialarbetarna ska finnas för att den digitala tekniken ska funka.

Vid den andra frågeställningen ” *Hur har digitalisering påverkat socialarbetarnas möten och relation med klienter?* ” var det givetvis fokus på vad socialarbetarna tyckte om digitala möten och hur det påverkar deras relation och allians med sina klienter. Alla fyra socialarbetare var eniga vid denna fråga. Alla ansåg att digitalisering och digitala möten inte ska vara aktuellt inom socialt arbete om det inte finns något särskild anledning. Självklart är alla socialarbetare tvungna att ha så få fysiska möten som möjligt just nu på grund av pandemin, frågeställningen och diskussionen med respondenterna har fokuserat mycket på digitala möten efter pandemin.

Flera begrepp som kroppsspråk, emotioner, ickeverbal kommunikation och känsla kom upp i samtalen med respondenterna. Alla menade att digitala möten, och digitala verktyg generellt ska ses som ett komplement för socialt arbete när det inte finns någon möjlighet att använda sig av en fysisk metod.

Den sista frågeställningen ” *Hur tror socialarbetarna att digitalisering i socialt arbete kommer se ut i framtiden?*” fokuserades mycket kring socialarbetarnas förhoppningar och farhågor för framtiden. Den huvudsakliga farhågan med digitaliseringen var att den skulle gå över styr, att vi någon gång i framtiden skulle hamna i en situation där det inte längre var socialarbetaren som var bäst lämpad att hjälpa utsatta människor, utan att det i stället skulle vara en dator eller en robot. En annan farhåga var att man tappar människor. Att människan inte får hjälp, för att de inte klarar av att ansöka om hjälp. Att man förstärker utanförskapet för de som redan är utanför.

## **6.2 Avslutande diskussion**

Jag var inte säker på vad för typ av svar jag skulle få i min undersökning. Jag, som en ung person och som är bekväm med att använda digitala verktyg hade nog inte gissat att resultatet blev som det blev. Jag kan förstå socialarbetarnas oro gällande sina klienter och framför allt de klienter som inte behärskar teknik så väl. Jag tycker att arbetsplatser måste bli bättre på att informera och utbilda sina anställda i digitalisering och hur det funkar. Varje respondent från studien uppgav att de fick någon typ av utbildning, men att de kände att det inte räckte. Många uppgav att de fick information om de nya digitala tjänsterna vid endast ett tillfälle sedan skulle de förväntas kunna använda dem. Det är även viktigt med uppföljning av sina anställda för att verksamheten ska kunna veta vad de tycker om dem nya digitala systemen som implementeras in i verksamheten. Vem kan besvara de frågorna bättre än dem som använder det varje dag? Dessutom anser jag att det är viktigt för en verksamhet att rådfråga sina klienter för att få en bild av vad de tycker är enklast och bäst.

Som framtida socionom är det av högsta relevans för mig att vara medveten om aspekterna som jag har presenterat gällande digitalisering. Detta för jag ska ha en förståelse i mitt arbete med mina framtida klienter. Min generation har mer efterfarenhet av att använda sig av digital teknik, så det är även viktigt för mig, och andra yngre socionom att förstå att alla socionomer har inte lika lätt för att förstå sig på det digitala. Då digitalisering inom socialt arbete är i en tidig fas, behövs det mer forskning inom området. Det finns redan väldigt bra forskning gjord av exempelvis Svenson & Larsson och även Scaramuzzino men när det kommer till ett så pass aktuellt ämne som digitalisering och automatisering, borde det finnas mer. Förhoppningsvis kan min undersökning öka förståelsen av implementeringen av digital teknik i socialt arbete och den påverkan det har på det sociala arbetet.

## 7. Referenslista

- Baker, K. D., & Ray, M. (2011). Online counseling: The good, the bad, and the possibilities. *Counselling Psychology Quarterly*, 24(4), 341–346.
- Brante, T (2009) Vad är en profession? Teoretiska ansatser och definitioner. I: Maria Lindh (Red.), *Vetenskap för profession* (s. 15–34). Högskolan i Borås.
- Bryman, A (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber AB.
- Forskning.se (2016) Digitaliseringen förändrar hela vår värld [<http://www.forskning.se/2016/04/12/digitaliseringen-forandrar-hela-var-varld/#ovrigt>] hämtat 21-05-20
- Cöster, Mathias & Alf Westelius (2016) *Digitalisering*. Stockholm: Liber AB.
- Frennert, S (2019) Lost in digitalization? Municipality employment of welfare technologies, *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 14:6, 635-642, DOI: 10.1080/17483107.2018.1496362
- Han, B. (2014). *I svärmen: tankar om det digitala*. Stockholm: Ersatz
- Hedin, A & Martin, C (u.d.) (1996). *En liten lathund om kvalitativ metod med tonvikt på intervju*.
- López Peláez, A & Marcuello-Servós, C (2018) e-Social work and digital society: re-conceptualizing approaches, practices and technologies, *European Journal of Social Work*, 21:6, 801–803, DOI: 10.1080/13691457.2018.1520475
- Martinell B, E (2019) Digital Clients: An Example of People Production in Social Work. *Social Inclusion*, 7(1), 1–11.
- Myndigheten för arbetsmiljökunskap (2016) Hur påverkar digitaliseringen framtidens arbetsmiljö? [<http://www.mynak.se/hur-paverkar-digitaliseringen-framtidens-arbetsmiljo/>] hämtat 21-05-19

Rafferty, J and Steyaert, J (2006) Editorial. Social work in the digital age. *British Journal of Social Work*, 39 (4), 589–598. ([doi:10.1093/bjsw/bcp046](https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp046)).

Rosa, H. (2014) *Acceleration, modernitet och identitet: tre essäer*. Daidalos.

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

Socialtjänsten (2020) *Information för socialsekreterare och handläggare inom socialtjänst och LSS med anledning av covid-19* [[http://www. https://www.socialstyrelsen.se/coronavirus-covid-19/stod-till-personal-inom-socialtjansten/socialsekreterare-och-handlaggare/](http://www.https://www.socialstyrelsen.se/coronavirus-covid-19/stod-till-personal-inom-socialtjansten/socialsekreterare-och-handlaggare/)] hämtat 21-05-18

Svensson, L & Larsson, S (2017) *Digitalisering och socialt arbete – en kunskapsöversikt*. Landskrona: Lunds universitets internetinstitut.

Svensson, L 2020, 'Automatisering - till nytta eller fördärv?', *Socialvetenskaplig tidskrift*, vol. 26, nr. 3–4, s. 341-362.

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

Taylor, A (2017) Social work and digitalization: Bridging the knowledge gaps. *Social work education*, 36(8), 869–879.

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

## 8. Bilaga

Teman	Intervjufrågor
Introduktion och presentation	<ul style="list-style-type: none"><li>● Jag presenterar mig, min utbildning, syftet med intervjun och vad den ska behandla.</li><li>● Informerar om rätt till mötet är konfidentiellt, rätten att avbryta när som helst. Rätten att inte behöva svara på frågor.</li><li>● Samtyckesblankett.</li><li>● Frågor innan vi börjar?</li><li>● Ber intervjupersonen presentera sig:<ul style="list-style-type: none"><li>- Namn, ålder</li><li>- Arbetsplats + hur många år personen arbetat där</li><li>- Ev tidigare arbetsplatser</li></ul></li></ul>
Generella	<ul style="list-style-type: none"><li>● Varför ville du arbeta inom socialt arbete?</li><li>● Hur har dina förväntningar på socialt arbete matchat med verkligheten?</li></ul>
Digitalisering	<ul style="list-style-type: none"><li>● När du tänker på digitalisering inom, vad tänker du på då?</li><li>● Hur ställer du dig till det ökade intresset för digitalisering inom socialt arbete?</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Hur mycket väljer du att använda digitala medel på din arbetsplats?</li> <li>● Tycker du att det är lättare att ”ta med sig arbetet hem” eftersom man har tillgång till exempelvis mejl?</li> <li>● När tycker du att digitalisering borde användas inom socialt arbete? Inom vilka områden?</li> <li>● Känner du att du har fått tillräckligt med information och hjälp för att kunna använda dig av digitalisering?</li> <li>● • Finns det problem som är återkommande?</li> <li>● Har du några förhoppningar/farhågor för framtiden?</li> <li>● Tycker du att din yrkesroll blir hotat av det ökade intresset för digitalisering?</li> </ul>
Mötet med klienter	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Hur känner du för att möta en klient digitalt? Föredrar du fysiska eller digitala möten?</li> <li>● Tycker du digitala möten påverkar din relation med din klient?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Känner du att en klient har svårare att öppna upp sig för dig i ett digitalt möte?</li> <li>● När väljer du att ha ett digitalt möte istället för ett fysiskt?</li> <li>● Har du stött på några etiska problem på grund av digitala möten? Integritet? Konfidentiella problem?</li> </ul>
Avslut	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Jag går kort igenom vad som har sagts.</li> <li>● Respondenten får möjlighet att kommentera, tillägga, eventuella tankar, reflektioner.</li> </ul>