



LUNDS UNIVERSITET

“Det kommer alltid behövas en socionom som sitter bakom”

– Socialsekreterares upplevelser av automatiserad
biståndshandläggning

Författare: Joel Agetorp & Joakim Jonsson

Socialhögskolan, Lunds universitet

SOPA63 VT21

Handledare: Elisabeth Carlstedt

Examinator: Annika Capelán

Abstract

Sweden is aiming to become world-leading in utilizing the possibilities of digitalization and is expanding automated government decisions with the use of algorithms and robots. A project sponsored by the Swedish government was initiated in 2017 to spread “Trelleborgsmodellen”, the model of the first municipality to introduce automated income-support processing, to other municipalities in Sweden. While automating services in income-support processing may lead to increases in efficiency and objectivity, there is little research about its effects. There is a risk that automation may increase the alienation between case workers and clients and thus impede on the relationship, which is a crucial factor in achieving successful results. The aim of this research was to study automation in relation to income-support processing work, from the perspective of caseworkers. This was done by interviewing five different caseworkers who all have automation involved in their daily practice. The study concluded that caseworkers experienced an increase in efficiency. At the same time they also experienced an increase in caseloads, which may affect time available for discretionary actions. The data was analyzed through the use of Lipsky’s theory regarding discretion, with concepts such as street-level bureaucracy. Which among other things showed that case workers experienced a reduction in monotonous and repetitive tasks, reducing the extent of an alienating aspect of their work. Caseworkers expressed that as part of introducing automation, the government showed increased trust towards recurring clients, through dispensing with previous requirements on proving the authenticity of information provided in applications for income-support.

Keywords: Social work, Income-support service, automation, discretion, street-level bureaucracy.

Innehållsförteckning

1.0 Problemformulering	5
1.1 Begreppsförklaring	7
1.2 Syfte	7
1.2.1 Frågeställningar	8
2.0 Kunskapsläget	9
2.1 New Public Management	9
2.1.1 Konkurrens i välfärden	10
2.2 E-myndigheter	10
2.2.1 Det bästa av två världar	10
2.3 RPA (Robotic Process Automation)	11
2.3.1 Standardiserad effektivisering till automatisering	12
2.3.2 Handlingsutrymme	13
3.0 Teori	13
3.1 Gräsrotsbyråkratier och gräsrotsbyråkrater	14
3.2 Problemet med resurser	15
3.3 Alienation	15
3.4 Förespråkande	16
3.5 Teorins relevans för studien	17
4.0 Metod	18
4.1 Forskningsansats	18
4.2 Metod för datainsamling	19
4.3 Urval	20
4.4 Metod för dataanalys	21
4.4.1 Abduktion	22
4.5 Metodens förtjänster och begränsningar	22
4.6 Tillförlitlighet	24
4.6.1 Trovärdighet	25
4.6.2 Överförbarhet	25
4.6.3 Pålitlighet	26
4.6.4 Möjlighet att styrka och konfirmera	26
4.7 Etiska överväganden	26
4.8 Arbetsfördelning	27
5.0 Resultat och Analys	27

5.1 Automatisering – en del av en större verksamhet	28
5.1.1 Robot som medhandläggare	28
5.1.2 Robotens begränsningar	30
5.1.3 Handlingsutrymme	33
5.1.4 Oro för minskad klientkontakt	36
5.2 Tillit och kontroll	38
6.0 Slutdiskussion	41
6.1 COVID-19-pandemins påverkan på studien	44
Referenslista	45
Bilaga – Intervjuguide	51

1.0 Problemformulering

“Robotar kan ta över hälften av alla jobb inom 20 år” lyder rubriken på en nyhetsartikel från Svt (Björklund 2017). Att Sverige satsar stort på utvecklingen av robotar och digitala verktyg är tydligt då regeringen år 2011 satte målet att Sverige ska bli bäst i världen på att nyttja digitaliseringens möjligheter, vilket innefattar automatisering (Prop 2011/2012:1). Målet kan anses ha uppnåtts då vi är världens högst rankade land i förhållande till vår förmåga att tillvarata digitaliseringens möjligheter, enligt Portulans Institutets (2020) network readiness index. I artikeln “Omstridda trelleborgsmodellen utvärderas” går det att läsa om hur Trelleborg var först ut med att införa automatiserat försörjningsstöd och hur Artificiell Intelligens-liknande teknik kommer att förändra socialt arbete i grunden (Lindgärde 2018). I Trelleborg bedöms ansökningar om försörjningsstöd av en algoritm som gör stickprovskontroller för att bedöma om inlämnade underlag är korrekta, en uppgift som annars kontrolleras av socialsekreterare (ibid.). Vidare skrivs i artikeln att trelleborgsmodellen och automatiserat försörjningsstöd utmanar socialtjänstens traditionella arbete med försörjningsstöd och väcker frågor som kan hota det sociala arbetet, t.ex. vikten av personligt möte (ibid.).

År 2016 genomfördes ett spridningsprojekt för Sveriges innovationsmyndighet Vinnova (2016) och Sveriges Kommuner och Landstings räkning, där syftet var att sprida Trelleborgsmodellen till fler kommuner i Sverige. Motivering för projektet var att Trelleborgsmodellen bidrar till samhällsutveckling och fokuserar på medborgarens väg till självförsörjning, vilket får positiva effekter för samhällsekonomin (Vinnova 2016). Svensson (2019) genomförde en rapport bestående av två delstudier finansierat av Akademikerförbundet SSR och Socialhögskolan, Lunds universitet. Bakgrunden till rapporten var en oro bland Akademikerförbundets medlemmar rörande utvecklingen av det sociala arbetet inom handläggningen av försörjningsstöd vid implementerandet av automatisering (Svensson 2019, s. 7). I rapporten framkommer bland annat att av 290 kommuner i Sverige var det endast 16 kommuner som hade automatisering i handläggningen av försörjningsstöd, en siffra som kan ha ökat under de senaste tre åren då 86 kommuner hade en e-tjänst kopplat till handläggningen, vilket är ett första steg mot automatisering (Svensson 2019, s. 27 ff.).

Försörjningsstöd är en av grundstenarna i Sveriges välfärd och även en av grundstenarna för att att legitimeras välfärdsstaten (Minas et al. 2014, s. 20). När alla andra vägar är uttömda garanterar individanpassat försörjningsstöd att medborgarna ska kunna delta i samhället utefter den standard som råder i samhället (ibid.). Socialarbetare har i mötet med människor som ansöker om försörjningsstöd ett handlingsutrymme där den individuella bedömningen ska vara baserad på professionell kunskap (ibid.). Handlingsutrymme finns där dels för att människors levnadssituationer är för komplexa för att reducera till förprogrammerade format och dels för att medborgare förväntar sig att välfärdsstaten ska uppvisa empati och medkänsla för unika omständigheter (Lipsky 1980, s. 14 f.). Bouvens och Zouridis (2002, s. 177 f.) uttrycker att genom årtiondena har socialarbetares handlingsutrymme begränsats. En nyckelförändring var införandet av informations- och kommunikationsteknologier. Rutiner skapades för beslutsfattande och digitala medier minskade vidden av handlingsutrymmet då standardiserade mallar framställdes (ibid.). Författarna menar på att socialarbetare som tidigare var gräsrotsbyråkrater (exempelvis socialarbetare, jmf Lipsky 1980) omvandlades till att bli vad de kallar för screen-level byråkrater. Vidare uttrycker Bouvens och Zouridis (ibid.) att allt fler myndighetsbeslut blir förprogrammerade beslut skapade av algoritmer, vilket inskränker socialarbetarens handlingsutrymme (Bovens & Zouridis 2002, s. 175). Ferguson & Lavalette (2004, s. 303 f.) uttrycker att ökad administrativ börda, ifyllandet av mallar och rutiner samt ökat fokus på styrning genom ledarskap på bekostnad av socialarbetarens handlingsutrymme, får konsekvenserna att barriärer uppstår mellan socialarbetare och klienter och ökar alieneringen mellan socialarbetare och klienter (ibid.).

Att automatisera processer möjliggör ökad effektivitet samt insparade och/eller omfördelning av resurser (Svensson 2019, s. 8 f.). Vidare lyfts att en av automatiseringens stora styrkor är att hanteringen av ärenden blir mer jämlika och rättvisa (Schneider & Seelmeyer 2019, s. 117). Samtidigt krävs det, för att processer ska kunna automatiseras, en hög nivå av standardisering och att arbetsuppgifterna är manualbaserade samt repeterar på exakt likadant sätt (Asatiani & Penttinen 2016, s. 68 f.). Arbetet med försörjningsstöd kräver handlingsutrymme och mötet med människor innebär också att arbetet kan vara oförutsägbart. Det finns en risk för att ökad standardisering gör arbetet mer rutiniserat vilket kan leda till en regisserad interaktion mellan socialarbetare och klient (Barfoed 2014, s. 19). Det finns risk för att avståndet mellan

socialarbetare och klient ökar och att en viktig faktor då går förlorad för framgångsrika resultat i arbetet med försörjningsstöd, mötet med klienter (Ferguson & Lavalette 2004, s. 303 f.; O’Leary, Tsui & Ruch 2013). En del socialsekreterare ser fler risker än möjligheter med automatisering (Scaramuzzino 2019). Samtidigt finns det begränsad forskning som undersöker digital automatisering som del av handlägningsprocessen för försörjningsstöd och konsekvenserna av sådan automatisering (Kaun & Velkova 2019, s. 128 ff.). Behovet av kunskap är speciellt stort med tanke på att automatisering är ett relativt nytt fenomen som brett implementeras i Sverige. Det kan uppstå svåra konsekvenser och av den anledningen behöver forskningen snarast möjligt skapa en ökad förståelse. Av den orsaken ansågs det relevant att undersöka hur försörjningsstödshandläggare upplever sin arbetsituation i förhållande till automatisering.

1.1 Begreppsförklaring

Automatisering och digitalisering är inte helt självklara begrepp och de kan blandas ihop. Av den anledningen förtydligas här vad de innebär och hur de står i relation till varandra, inom ramen för uppsatsen. Automatisering innebär att en arbetsuppgift överförs till en maskin eller teknik och kan även definieras som ett införande av steg i en process som gör att den mer eller mindre blir självgående (SKR 2021). Digitalisering kan definieras som “en förändring av arbetssätt och processer, där manuell hantering ersätts av maskiner eller teknik och där både teknik och information görs digital” (Svensson 2019, s. 11). Det som gör digitalisering relevant i förhållande till studien är att det är en förutsättning för automatisering av ekonomiskt bistånd och ett av stegen i automatiseringsprocessen (Svensson 2019, s. 29 ff.). Är informationen inte digital, kan den heller inte behandlas av en robot (Svensson 2019). Och för att spara in mycket handläggningstid med hjälp av automatisering, behövs en e-tjänst, som många använder sig av (SKR 2021). Automatisering och digitalisering går på så vis hand i hand och av den anledningen kommer inte bara automatisering diskuteras och analyseras, utan till viss del även digitalisering.

1.2 Syfte

Syftet med den här studien är att undersöka hur socialsekreterare upplever att automatisering av ekonomiskt bistånd påverkar deras arbete.

1.2.1 Frågeställningar

- Vad för roll upplever biståndshandläggare att automatiseringen har i arbetet med försörjningsstöd?
- Vad upplever biståndshandläggare att det finns för nackdelar och fördelar med automatisering?
- Hur upplever biståndshandläggare att handlingsutrymme påverkas av automatisering?

2.0 Kunskapsläget

Sökord: Automation, RPA, Income support service, Automatisering, Automation of income support service, value positions, Handlingsutrymme, Discretion

En omfattande del av kunskapsfältet kring automatisering handlar om byråkratier, handlingsutrymme och standardisering. Först presenteras forskning om New Public Management eftersom det kan förklara myndighetsutvecklingen mot digitala och automatiserade system och gett upphov till det fenomen kallat e-myndigheter. Därefter förklaras hur standardisering ger grogrund för automatisering och till sist hur handlingsutrymme kan påverkas av teknologiska framsteg.

2.1 New Public Management

Forskning har gjorts på vad för drivkrafter som låg bakom införandet av New Public Management (NPM) i Sverige och på effekterna av NPM. NPM definieras av Nationalencyklopedin (2021) som ett “samlingsbegrepp för organisatoriska och styrningsrelaterade reformer inom den offentliga sektorn, ofta inspirerade av det privata näringslivet.”. Persson & Goldkuhl (2010, s. 47) uttrycker att privatisering och decentralisering i välfärden uppstod i kölvattnet av kritik som riktades mot den traditionella byråkratin, framförallt att byråkratin underpresterade och misslyckades med att uppfylla de behov som efterfrågades. Genom att införa marknadslogiker som konkurrens, valmöjlighet, egenmakt, kundtillfredsställelse och kostnadseffektivitet sägs välfärden bli mer effektiv och mindre kostsam (Lauri 2016, s. 2; Ahlbäck Öberg & Widmalm 2016, s. 13). Diefenbach (2009, s. 894 f.) listar bland annat element som att; se klienter som kunder som ska få “värde för sina pengar”, öka produktivitet, systematisk mätning och övervakning av organisatoriska samt individuella prestationer/mål, positiva konsekvenser för personer som arbetar under ett sådant system, anställda som ska anamma ett “marknadstänk” och standardisering. Forskning visar att införandet av systematisk mätning och kvantifiering av organisatoriska mål samt genomförandet av NPM-reformer kräver stor arbetsmässig ansträngning (Espeland & Stevens 2008, s. 410; Bejerot & Hasselbladh 2013).

2.1.1 Konkurrens i välfärden

I en studie från 2002 (Healey, s. 534) beskrivs att välfärdsarbete som tidigare skedde i huvudsak baserat på värderingar om social rättvisa förändras till att välfärden måste bevisa sitt värde genom effektivitet och produktivitet. NPM bygger på idéer om prestation inom detalj- och varuhandel, där personen som säljer bäst används som modell för alla andra säljare och där andra säljare ombeds emulera den personen som säljer bäst (Baines 2006, s. 201 f.). Inom socialt arbete har detta lett till att socionomer förväntas arbeta på det sätt som genererar så låga kostnader som möjligt och samtidigt arbeta med så stora ärendehögar som möjligt (ibid.). NPM-reformer har också lett till att socionomer måste åka på utbildningar för att utbilda sig i statistik och kvantifiering av siffror (Carlstedt 2015, s. 50). Det finns forskare som uttrycker att NPM-reformer har stannat av och kallats tillbaka på grund av att de leder till policykatastrofer (Dunleavy et al. 2005, s. 468). Nya teknologier gör att organiseringen inom myndigheter förändras radikalt och vissa forskare menar på att vi är på väg in i "Digital Era Governance" (Dunleavy et al. 2005, s. 468).

2.2 E-myndigheter

I en litteraturoversikt av forskningen om e-myndigheter konstaterade Löfstedt (2005, s. 46) att e-myndigheter, vid tid för studien, var i sin spädbarnsfas. Vidare uttrycker Löfstedt (2005, s. 49) att e-myndigheter handlar om att återuppfinna vägar som myndigheter interagerar med medborgare, anställda, företag och andra intressenter. Gemensamt för alla e-myndigheter är att ordet e-myndighet refererar till myndigheter som använder sig av informations- och kommunikationsteknologier (ex. internet, dokumentationsprogram, e-tjänster) (Persson & Goldkuhl 2010, s. 47). Samtidigt finns det inte en enhetlig och gemensam bild av vilka kärnvärderingar i myndigheter som driver utvecklingen av e-myndigheter (ibid.).

2.2.1 Det bästa av två världar

Persson och Goldkuhl (2010, s. 45 ff.) har undersökt vad för värderingar som ligger bakom framväxten av e-myndigheter. De uttrycker att e-myndigheter är en syntetisering av två tidigare system, traditionell byråkrati och NPM. Traditionell byråkrati står för; ansvar genom hierarki,

styrande genom lag, jämlikhet inför lagen, objektivitet, opartiskhet och transparens. Samtidigt står NPM för; ansvar för resultat, kostnadseffektivitet, produktivitet, kund/medborgar-centrering och effektivitet. Forskarna skriver att även om det finns tydliga motsägelser mellan traditionell byråkrati och NPM så kan i praktiken e-myndigheter fånga viktiga aspekter av båda systemen, undvika dysfunktioner från båda och i tillblivelsen bli en idealtypisk blandning av de båda tidigare systemen (Persson & Goldkuhl 2010, s. 58). Rose et al. (2015, s. 551) identifierar fyra ideal som e-myndigheter definieras av;

- Professionellt ideal – innebär jämlikhet, styrning genom lag, ansvarsskyldighet och varaktighet. Kort sagt, traditionell byråkrati.
- Effektivitetsideal – fokuserar på att standardisera, automatisera, få värde för pengarna, prestation och produktion.
- Serviceideal – Myndighetsservice, medborgarcentrering, servicenivå och kvalitet.
- Engagemangsideal – Medverkan, demokrati och delaktighet.

Precis som Persson & Goldkuhl (2010) identifierar Rose et al. (2015) att det finns värderingar och ideal som överensstämmer med varandra och som avviker från varandra. Ranerup & Henriksen (2019, s. 1 ff.) bygger vidare på Rose et al. (2015) forskning och undersöker vad för värderingar och ideal som kan identifieras vid digitalisering och automatiserat beslutsfattande, specifikt undersöker de Trelleborg och Trelleborgsmodellen där automatiserat beslutsfattande är implementerat (Ranerup & Henriksen 2019, s. 4). Forskarna identifierar att de mest omnämnda idealen när det kommer till digitalisering och automatisering är *Professionalitet, Effektivitet och Service* (Ranerup & Henriksen 2019, s. 11).

2.3 RPA (Robotic Process Automation)

RPA är en teknisk uppfinning som imiterar en arbetare genom att utföra rutinmässiga och strukturerade uppgifter snabbt och effektivt (Asatiani & Penttinen 2016, s. 68 f.). Arbetsuppgifter som utförs manualbaserat och stegvis och repeterar på exakt likadant sätt är möjliga att göra automatiserade med hjälp av en robot (ibid.). Arbetsuppgifter som kräver högre kognitiva förmågor som kreativt tänkande samt uppgifter som inte är rutinmässiga och som inte har ett givet mönster samt stor variation i utförande är en dålig matchning för automatisering (ibid.).

2.3.1 Standardiserad effektivisering till automatisering

Trelleborg uppvisade 2017 att kommunen introducerat en robot i handläggningsprocessen av försörjningsstöd som en konsekvens av flera års effektivitetsarbete och organisationsförändringar (Rakar 2018, s. 12). Trelleborgs kommun skapade en processtyrd och resultatorienterad arbetsmarknadsförvaltning med områdena försörjningsstöd (Myndighetsutövning), arbetsmarknad och boende (Rakar 2018, s. 6 ff.). Genom att synliggöra rutinmässiga arbetsmoment som var standardiserade kunde dessa sedan automatiseras (Rakar 2018, s. 12). Författaren uttrycker att automatisering är en logisk följd av ett omfattande effektiviseringsarbete i kommunen.

Barfoed (2014, s. 19) visar i en studie att standardiserade samtal präglas av verbal knapphet och en interaktion som blir regisserad. Vidare skriver hon att standardiserade intervjuer upplevs som väl anpassade till vår tids ekonomi-teknologiska styrmedel (ibid.). Standardisering har också förmågan att hindra att komplexa sociala problem blir lösta och att myndighetsarbete blir försvagat i sin förmåga att uppfinna, undersöka och förändras (Fountain 2001, s. 55 f.). Samtidigt finns det också forskning som visar på att standardiserade processer kan leda till ökad transparens mellan myndighet, socialarbetare och offentligheten (Devlieghere, Bradt & Roose 2018, s. 742). Schneider & Seelmeyer (2019, s. 117) menar på att det kan finnas goda skäl att automatisera. Det kan sägas att regler och processer som integreras i en robot blir mer opartiska och objektiva. Varje fall hanteras likadant vilket gör att uppgifter utförs konsekvent och effektivt och är inte beroende av dagsform eller slumpmässigt valda kriterier (ibid.).

Svensson (2019, s. 27 ff.) gjorde inventering av hur många kommuner i Sverige som använde sig av en robot/automatisering i handläggningen av försörjningsstöd år 2019. Av 290 kommuner var det endast 16 kommuner i Sverige som hade automatisering i handläggningen av försörjningsstöd, dock kan det ha ökat markant under de senaste två åren då det är 86 kommuner som har en e-tjänst kopplat till handläggningen, vilket är ett steg i riktningen mot automatisering. Av de 16 kommunerna så var det endast en kommun som hade automatiserat beslutsfattande. De resterande använde sig av vad som kallas för beslutsstöd, d v s att roboten ger ett förslag till ett beslut som handläggaren sedan måste bifalla eller avslå (Svensson 2019, s. 31). Det finns nästan ingen forskning kring effekterna av automatiserat beslutsstöd av försörjningsstöd (Kaun &

Velkova 2019, s. 128 ff.). En förklaring kan vara att det är relativt nytt i Sverige (Svensson 2019, s. 13). Scaramuzzino (2019) konkluderar i en webbenkät där socialarbetares kunskap och åsikter undersöks att ca 39% trodde att automatisering frigör tid till mer socialt arbete, medan ca 52% trodde att det fanns en risk att tjänster bortrationaliseras. Resultatet visade att det överlag verkar finnas fler socialarbetare som ser risker än fördelar med automatisering. Ett svar från en socialarbetare i fritextrutan var “Automatisering kan vara ett bra hjälpmedel, men inte en lösning i sig självt” (ibid.). Webbenkäten särskilde inte på hel automatisering och delvis automatisering.

2.3.2 Handlingsutrymme

Handlingsutrymmet har med tiden begränsats genom att särskilja lagstiftningsmakt, domstol samt chefsmakt (Bovens & Zouridis 2002, s. 176). Beslut som tas av en socialarbetare måste grundas på lag. Beslut som fattas utanför normen måste signeras av en chef, utöver socialarbetaren som har hand om ärendet. Medborgare måste även kunna överklaga beslut fattade av myndigheter (ibid.). Genom årtionden har förändringar skett inom myndighetsutövandet och en nyckelförändring var införandet av informations- och kommunikationsteknologier (Bovens & Zouridis 2002, s. 177 f.). Datorer förändrade både organisationen, lagen och gräsrotsbyråkrater. Bovens och Zouridis (ibid.) menar att ‘street-level bureaucrats’ (jmf Lipsky 1980) omvandlades till vad de kallar för ‘screen-level bureaucrats’. Rutiner skapades för beslutsfattande och digitala medier minskade vidden av handlingsutrymmet då standardiserade mallar framställdes (ibid.). Vidare uttrycker de att allt fler myndighetsbeslut blir förprogrammerade beslut skapade av algoritmer, vilket inskränker socialarbetares handlingsutrymme (Bovens & Zouridis 2002, s. 175).

3.0 Teori

Studien analyserar empirin utifrån Lipskys (1980) teori som presenterades i boken “Street-Level Bureaucracy – Dilemmas of the Individual in Public Services”. Enligt honom är verkligheten långt mer komplex än vad lagar och regler kan fänga och menar att det därför skapas ett handlingsutrymme i beslutsfattande för gräsrotsbyråkrater (Lipsky 1980, s. 15).

3.1 Gräsrotsbyråkratier och gräsrotsbyråkrater

Två av de centrala begrepp som används av Lipsky (1980) är 'street-level bureaucrat' och 'street-level bureaucracy', vilka kommer översättas till gräsrotsbyråkrat och gräsrotsbyråkrati. Dessa benämner de individer och byråkratier som direkt interagerar med landets invånare och har brett handlingsutrymme kring levererandet av de tjänster och resurser som staten förser befolkningen med (Lipsky 1980, s. 3). Några exempel är socialarbetare, lärare, poliser och de organisationer de arbetar inom. En av hans centrala teser är att gräsrotsbyråkraters ageranden i det dagliga arbetet skapar och verkställer den socialpolitik som tjänstemän och politiker uttrycker i regler, lagar och styrande dokument (Lipsky 1980, s. 14). Genom att använda sitt handlingsutrymme och göra myndighetsbeslut som får konsekvenser för invånarna skapar gräsrotsbyråkrater socialpolitiken (Lipsky 1980, s. 13). Handlingsutrymmet finns där dels för att gräsrotsbyråkrater är professionella och förväntas att kunna använda sitt egna omdöme men också för att gräsrotsbyråkratier karaktäriseras av situationer som är för komplexa för att kunna reduceras till förprogrammerade regler och policys (Lipsky 1980, s. 15). Utifrån Lipsky (1980) kan uttolkas en konstant kamp inom gräsrotsbyråkratier mellan ena sidan byråkratisering och standardisering och andra sidan frihet från regler och stort handlingsutrymme. Rigida regler och dess applicering kan skapa en mer jämlik behandling, men gräsrotsbyråkrater förväntas också kunna anpassa sig efter människors individuella behov och omständigheter (Lipsky 1980, s. 15 f.). Lipsky (1980, s. 105) menar att gräsrotsbyråkrater ofta vill förbättra människors livssituation och känner tillfredsställelse när det uppnås. Om handlingsutrymmet begränsas så minskar det deras möjlighet att kunna ha ett sådant inflytande, vilket leder till att gräsrotsbyråkrater motsätter sig försök som görs att begränsa handlingsutrymmet (ibid.). Men handlingsutrymme och frihet från tydliga regler riskerar att leda till ojämlig behandling (1980, s. 108 ff.). Exempelvis finns det risk att människor med olika etniciteter behandlas olika (Lipsky 1980, s. 114). Handlingsutrymme uppstår i denna dualitet där å ena sidan förväntningarna på byråkratin är att den ska vara opartisk och jämlik, å andra sidan att den ska vara utformad med medkänsla och flexibilitet för det unika (Lipsky 1980, s. 15).

3.2 Problemet med resurser

Det finns enligt Lipsky (1980, s. 33 ff.) ett betydelsefullt fenomen som påverkar gräsrotsbyråkratiers situation rörande resurser. Gräsrotsbyråkratier erfar kroniska resursbegränsningar där mer resurser alltid är ett behov. Typfallet är att de har så pass många ärenden att de inte kan leva upp till ansvaret de givits. Lipsky (ibid.) menar att även om resurserna till gräsrotsbyråkratier ökar kommer det i slutändan ändå leda till en upplevelse av för lite resurser. Anledningen är dels för att om den upplevda tillgängligheten ökar, kommer även efterfrågan att öka (ibid.). Ex om det är möjligt att ansöka om försörjningsstöd över nätet, kanske fler kommer göra det (jmf Lipsky 1980, s. 38). Dels beror det även på att om det finns extra resurser tillgängliga, så kommer det uppstå ett ökat tryck på att nyttja resurser (Lipsky 1980, s. 33). Effekten att efterfrågan tenderar att följa det upplevda utbudet gäller dels kvantitativt, att om fler tjänster upplevs finnas tillgängliga, kommer fler tjänsten sökas (Lipsky 1980, s. 34). Men det gäller även kvalitativt, om gräsrotsbyråkratier ger service av högre kvalitet, kan även det öka efterfrågan (ibid.). För att förtydliga fenomenet kan detta kopplas till studiens intervjupersoners arbete. Om de är väldigt tillmötesgående, trevliga och hjälpsamma när klienter tar kontakt, så är det sannolikt att klienterna kommer söka mer hjälp, genom att ex ställa fler frågor eller tala om problem bortom de mest kritiska. Läggs mer tid på en klient, innebär det mindre tid till andra klienter. Sannolikt kommer det alltid finnas ett större upplevt behov av hjälp av gräsrotsbyråkratier än vad som kan tillgodoses (ibid.). Enligt Lipsky (1980, s. 38) har det testats att ge public service med mycket mer resurser än vad som är vanligt, men även i de fall där det haft god effekt, har förhållandet mellan kostnad och nytta ansetts oacceptabel. Det gräsrotsbyråkratiska arbetets verklighet hindrar gräsrotsbyråkrater från att ens komma nära idealbilden av arbetet (Lipsky 1980, s. xii). Detta med tanke på att deras ideal och utbildning handlar om att bemöta individuella behov, medan de i verkligheten har för många människor att serva, på kort tid, för att det ska vara möjligt (ibid.).

3.3 Alienation

Ett av de begrepp Lipsky (1980, s. 75 ff.) använder sig av är alienation. Hur länge begreppet har existerat och använts är debatterat, men dess användning i förhållande till arbete sägs härstamma från Karl Marx (Farahbod et al. 2012). Marx (1961/2012, kap. 4) menade att vissa sorters arbete

bryter mot vår mänskliga natur och påverkar oss negativt. Sådant arbete kan göra att människor upplever exempelvis sig själv eller sitt arbete som främmande. Begreppet är kopplat till arbetarklassens maktlöshet. I Marx mening hade de begränsad makt över sitt arbete, hur produkter skapas, när de skapas, vad de används till o s v. Han kallar det tvångsarbete och skriver “Dess alien-karaktär framträder tydligt genom faktumet att så snart inget fysiskt eller annat tvång existerar, skys det likt pesten” (Marx 1961/2012, kap. 14, sek. 1, para. 22).

Lipsky (1980, s. 75) använder inte samma hårda retorik, men menar ex att mekaniskt och repetitivt arbete är problematiskt och alienerande. Hans uppfattning är att gräsrotsbyråkratiskt arbete är alienerat. Graden av alienation påverkas av hur mycket kontroll en har över sitt arbete och kan också handla om “den grad till vilken arbetare har förmågan att uttrycka, eller behöver kväva, sina kreativa och mänskliga impulser genom arbetsaktivitet” (Lipsky 1980, s. 75).

Alienation menar Lipsky (1980, s. 79 f.) leder till missnöjsamhet över ens arbete och försämrade förhållanden för både organisationen och klienterna. Alienerade arbetare blir mindre angelägna att skydda sina klienters intressen och sina klientrelationer. När relationerna försvagas öppnar detta upp för ytterligare förändringar av klientkontakten, menar Lipsky (ibid.). På så vis kan dåliga arbetsförhållanden ha en kumulativ effekt som separerar klienter från de organisationer de söker hjälp från (ibid.).

3.4 Förespråkande

Två ytterligare begrepp Lipsky använder sig av är “advocacy” och “advocate” (1980, s. 72), vilka kommer översättas till förespråkande respektive förespråkare. Bortsett från att gräsrotsbyråkrater förväntas vara godartade och passiva portvakter som öppnar upp dörrarna till statliga resurser, förväntas de ofta vara förespråkare för sina klienter, genom att använda sin färdighet, kunskap och position till att försäkra att klienterna får den bästa möjliga behandling eller position som kan förSES (ibid.). Det finns en förväntning på gräsrotsbyråkrater om att se klienters behov som det primära, vilken bl a kommer från utbildningen, som för socialarbetare m fl tydligt uttrycker att gräsrotsbyråkrater ska agera förespråkare för sina klienter (ibid.). Den här inriktningen, att hjälpa andra människor, är något som gräsrotsbyråkrater söker sig till, för att de tror att de på så vis kan känna att deras arbete är meningsfullt (Lipsky 1980, s. 72). Men de har

dubbla roller, vilket gör det hela svårare (Lipsky 1980, s. 73). Bortsett från att vara hjälpare, behöver de vara dömande och kontrollera klienter av byråkratiska anledningar (ibid.). Följande återger hur Lipsky (ibid.) förklarar den svåra situationen: En gräsrotsbyråkrat kan endast agera förespråkare för enheter, vare sig det är individer, familjer eller grupper. Och det är tidskrävande att vara förespråkande. Stora ärendehögar, vilket är vanligt, kommer innebära att den tid som läggs på en klient kommer innebära mindre tid till andra. Vidare är det sannolikt att suboptimala mängder resurser kommer erbjudas till klienter från organisationen, samt att få resurser allokeras till att främja att gräsrotsbyråkrater tar klienters perspektiv.

3.5 Teorins relevans för studien

Teorin valdes genom en abduktiv arbetsprocess. I bearbetningen av empirin blev det tydligt att Lipskys teori skulle berika materialet. Att använda sig av Lipskys teori framstod naturligt dels med tanke på att studiens intervjupersoner är gräsrotsbyråkrater, men även eftersom de arbetar efter socialtjänstlagen, som är en ramlag, och därmed karaktäriseras av handlingsutrymme. Lipsky (1980, s. 6) menar att gräsrotsbyråkrater har en betydande påverkan på människors liv och att desto fattigare människor är desto mer tenderar de att påverkas av gräsrotsbyråkrater. Den här studien handlar om gräsrotsbyråkrater som arbetar med försörjningsstöd. Med andra ord är servicemottagarna per definition fattiga och kan enligt teorin antas i hög grad påverkas av de intervjuade gräsrotsbyråkraternas ageranden och robotarna de arbetar med. Lipskys teori om gräsrotsbyråkrater och gräsrotsbyråkrati blir relevant att använda för att fördjupa förståelsen för automatiseringens påverkan på gräsrotsbyråkraters arbete och de förändringar som uppstår kring gräsrotsbyråkratiers resurstillgångar. I empirin framträder att roller som socialarbetare har, där de delvis behöver uppvisa empati och förståelse och delvis behöver vara dömande och kontrollerande, kan förändras i samband med automatisering. Där bidrar Lipskys begrepp om förespråkare respektive förespråkande till förståelse för hur rollen som handläggare påverkas. I analysen används Lipskys teori för att förklara varför det kan ses som positivt att en form av perspektivskifte har skett i förhållande till klienter i samband med introducering av automatisering. Vidare fördjupas förståelsen för automatiseringens begränsningar och genom Lipskys teori förklaras varför handlingsutrymmet som gräsrotsbyråkrater innehar troligtvis aldrig kommer att elimineras.

4.0 Metod

I den här delen kommer studiens forskningsansats och metod redogöras för. Styrkor och svagheter kring de val som gjorts kommer diskuteras, och även studiens tillförlitlighet.

4.1 Forskningsansats

I den här studien används kritisk realism som vetenskapsfilosofisk inriktning. Det är en internationell och multidisciplinär rörelse inom filosofi och humaniora som huvudsakligen härstammar från Roy Bhaskars verk (Bhaskar 1998, s. ix). Den kan ses som en motvikt till socialkonstruktionism, speciellt de mer radikala versionerna, i en tid då positivism ofta anses diskrediterad (Alvesson & Sköldberg 2017, s. 28). Enligt socialkonstruktionismen är världen socialt konstruerad, vilket innebär att det som är viktigt för forskningen blir att undersöka hur dessa sociala konstruktioner fungerar (Alvesson & Sköldberg 2017, s. 58). Kritiska realister medger att sociala konstruktioner existerar, men menar att bara för att samhällliga fenomen är socialt definierade och producerade så gör det dem inte mindre verkliga (ibid.). Vidare menar de att positivismens begränsning att endast iaktta fenomen som är direkt observerbara gör vetenskapen för ytlig (Alvesson & Sköldberg 2017, s. 63). Bhaskar (1979/1998, s. 21) anser att positivisterna visserligen gör rätt i att hävda kausala lagbundenheters existens inom den sociala (och naturliga) verkligheten, men att de gör fel i att reducera dem till identifierade empiriska regulariteter. Bhaskar (1998, s. xii) menar att inte bara den positivistiska, men den västerländska filosofiska traditionen mer generellt, har reducerat frågan om vad som är till frågan om vad vi kan veta och kalla kunskap. "Verklighetens domän är åtskilt från och större än det empiriska domänet" (ibid.). Detta misstag kallar han för det epistemiska felslutet (ibid.). Istället för att göra anspråk på lagbundenheter, bör vetenskap utövas med en medvetenhet om dess bristfällighet, menar Bhaskar (ibid.). Vad som är avgörande för vetenskaps användbarhet hänger på dess förmåga att identifiera relativt bestående mekanismer eller processer (Bhaskar & Lawson 1998, s. 13). Med kritisk realism kan detta göras genom att påvisa typiska mönster, vilka kallas för semi-regulariteter (ibid.). I studien används denna metod, typiska mönster söks identifieras med målet att öka förståelsen för de observerade fenomenen. Med tanke på att c-uppsatser inte har stor omfattning anses en hög nivå av säkerhet inte kunna uppnås i förhållande till upptäckter, men i de fall där tydliga mönster uppstår, berättigar det åtminstone intresse och vidare forskning.

4.2 Metod för datainsamling

Bryman (2008, s. 35 ff.) tar upp två paraplybegrepp för att klassificera olika metoder eller tillvägagångssätt inom samhällsvetenskaplig forskning, kvantitativa metoder och kvalitativa metoder. Kvantitativa metoder syftar oftast till att mäta verkligheten och på så sätt bidra till "kunskapsmassan" (Bryman 2008, s. 153). Vi hade kunnat mäta socialsekreterares upplevelser kvantitativt genom enkäter, men då hade vi behövt vara mer specifika i våra frågeställningar. Exempelvis hade vi kunnat mäta om handläggare upplever att automatisering ökar eller minskar handlingsutrymmet. Då våra frågeställningar är öppna och främst inriktar sig på hur socialsekreterare upplever att automatisering påverkar deras arbete blir det mer relevant för oss med en kvalitativ metod. Bryman (ibid.) uttrycker att ett huvudsakligt område för kvalitativa metoder är världen så som undersökningspersonerna upplever den. Till skillnad från en kvantitativ studie där metoden är välstrukturerad och standardiserad för att maximera reliabiliteten och validiteten, ligger tyngden i en kvalitativ metod på intervjupersonernas egna uppfattningar och synsätt (Bryman 2008, s. 413).

Bryman (2008, s. 413) uttrycker att intervju sannolikt är den metod som används mest inom kvalitativ forskning. Det är flexibiliteten i intervjuer som gör de så attraktiva för kvalitativa forskare. I kvalitativa intervjuer kan intervjupersonen röra sig i olika riktningar, vilket är önskvärt då det ger kunskap om vad som intervjupersonen själv upplever vara relevant och viktigt (ibid.). Vidare kan de som intervjuar ställa följdfrågor kring och fördjupa sig i de ämnen som dyker upp under samtalet (ibid.). Det går att intervju både genom ostrukturerade intervjuer och semi-strukturerade intervjuer (Bryman 2008, s. 414). I en ostrukturerad intervju utgår forskaren mest från en eller två frågor och låter intervjupersonen associera fritt, intervjuformen liknar ett vanligt samtal (Bryman 2008, s. 415). Skillnaden i en semi-strukturerad intervju är att här utgår forskaren istället från en lista över relativt specifika teman som berörs, vilken kallas intervjuguide, och samtidigt har intervjupersonen frihet att utforma svaren på eget sätt. I den här studien används semi-strukturerade intervjuer. Semi-strukturerade intervjuer är flexibla, vilket har varit viktigt för att kunna besvara studiens frågeställningar. Följdfrågor har ställts kring de ämnen intervjupersonerna upplevt vara viktiga, vilket också ska göras vid den här sortens intervjuer (Bryman 2018, s. 563). Ostrukturerade intervjuer var ett möjligt alternativ, men det är

svårare att jämföra olika fall med varandra om den metoden används. Och då den här studien har flertalet fall som är intressanta att jämföra, gjordes valet att ha viss struktur. I bilaga 1 kan intervjuguiden hittas.

4.3 Urval

Studien använde ett målstyrt urval, vilket innebär att urvalet görs utifrån målen med forskningen, på ett sätt så att forskningsfrågorna blir möjliga att besvara på grundval av de kriterier som behöver uppfyllas (Bryman 2018, s. 498). De personer som behövdes tillgång till var biståndshandläggare som arbetar med automatiserat försörjningsstöd, vilket det inte finns ett vidare stort antal av. Ett övervägande gjordes mellan att intervjua chefer eller handläggare, vilket landade hos handläggare, då de har kontakt med personer som söker ekonomiskt bistånd och då även kan ge sin bild av hur sökande upplever och påverkas av automatisering.

Efter en initial genomgång av automatisering i svenska kommuner kontaktades via mail fem kommuner, hos vilka det fanns indikationer som visade på att de antingen börjat använda sig av automatisering i sin handläggning av ekonomiskt bistånd, eller var på väg att göra det. Det var få kommuner som hade automatiserat försörjningsstöd och personer som ville och kunde ställa upp på intervju. Flera nya försök behövdes göras för att uppnå ett tillräckligt stort antal intervjupersoner. Eftersom det var svårt att finna deltagare gjordes även ett bekvämlighetsurval genom att kontakta och intervjua en bekant. De risker vi kunde se med att intervjua en bekant var dels att det utifrån den redan etablerade relationen skulle kunna finnas en önskning om att inte störa relationen, och på så vis leda till att vissa följdfrågor undveks eller att vissa ämnen undveks. Och dels att förkunskap om intervjupersonen skulle kunna leda till att vissa antaganden görs om vad intervjupersonen uttrycker, vilket skulle kunna leda till annorlunda följdfrågor. Riskerna hanterades genom att under intervjun använda ett professionellt förhållningssätt och att hålla viss distans till intervjupersonen, i förhållande till tidigare delade erfarenheter. Vidare hölls fokus på att följa intervjuguide och studiens frågeställningar, istället för att försöka underhålla relationen. Förfarandet att intervjua en bekant upplevdes inte påverka studien eller resultatet på något märkbart vis.

Fem intervjuer gjordes med personer från fyra olika kommuner. Alla kommuner hade en robot som behandlade ansökningar via e-tjänst. Hur mycket roboten hade förmåga och makt att göra varierade, mellan att endast kunna göra en beräkning med förslag till beslut, till att kunna beräkna, ta beslut och motivera beslutet. En av intervjupersonerna hade gått i pension, men nyligen arbetat som biståndshandläggare. Alla intervjupersoner var eller hade varit handläggare som ansvarade för ekonomiska frågor. Förväntningen var att studien även skulle innefatta handläggare med ansvar för nyansökningar, planerande och arbetssökande, men så blev det inte. Förmodligen beror det i huvudsak på hur organiseringen och automatiseringen tenderar att se ut i kommuner med automatiserat försörjningsstöd i Sverige. Empirin tyder på att automatiseringen i huvudsak används till återkommande försörjningsstödsansökningar och främst påverkar handläggare som fokuserar på ekonomiska frågor och återkommande fall. Sannolikt är det anledningen till varför alla intervjupersoner var ekonomiansvariga handläggare. Vardera intervju genomfördes via programmet Zoom, varigenom intervjuerna även spelades in, för senare transkribering. Vissa kortvariga internetavbrott har uppstått, men bortsett från att några ord ibland missats, har det inte upplevts påverka studien. Under utförandet av intervjun var det en som hade huvudansvaret för att leda samtalet, fråga om samtycke m m, medan den andra i huvudsak ställde följdfrågor och såg till att inget glömdes bort. Målet var att genomföra sex intervjuer, och så många var bokade, men en föll bort. Fem stycken kan anses vara ett lågt antal, men då varje intervju var relativt lång, mellan 60-80 minuter, samt att transkriptionerna uppgick till 51 540 ord (113 a4-sidor), och då intervjupersonernas utsagor ansågs rika på information, bedömdes materialet vara tillräckligt omfattande.

4.4 Metod för dataanalys

Studien har använt tematisk analys, vilket är ett av de vanligaste sätten att bearbeta kvalitativa data (Bryman 2008, s. 528). Den empiriska bearbetningen inleddes redan efter första intervjun, genom att koda det transkriberade materialet. Bryman (2008, s. 430) uttrycker att det är en fördel att göra så, dels för att det lättare undviker upplevelser av att drunkna i de mängder textmassa som transkriberingar genererar. Men också för att tendenser och teman som dyker upp i första intervjun kan fungera som vägvisare för kommande intervjuer (ibid.). Efter två intervjuer ändrades intervjuguiden till viss del och två frågor adderades kring teman som upptäcktes återkomma. Kodningen gjordes till en början enskilt, d v s att studieförfattarna kodade det

transkriberade materialet utan att kommunicera med varandra. Detta gjordes för att samtal innan eller under kodningen hade kunnat begränsa nya idéers uppkomst. Koder är avgränsningar och när en sådan kategori väl skapats kan det hindra tankar som sträcker sig bortom kategorin. Sedan sammanfördes de olika koderna och ett enhetligt kodningsschema skapades, vilket användes som utgångspunkt till resterande material. Dessutom användes ett delat dokument till att sammanställa citat under olika kategorier för att bättre kunna avgöra hur djupa och breda olika teman var.

4.4.1 Abduktion

Den här studien har använt sig av abduktion, vilket kan ses som en kombination av deduktion och induktion. Som känt utgår deduktion från teori och induktion från empiri. Med ett abduktivt arbetssätt används både teori och empiri och det finns ingen förutbestämd ordning. Exempelvis kan en teori komma först och användas till analysen av empirin, men då används den som en inspirationskälla för upptäckt av mönster, inte som en mekanisk applicering på enskilda fall (Alvesson & Sköldberg 2017, s. 14). Kortfattat innebär abduktion att teori och empiri successivt omtolkas i skenet av varandra. Vilken teori som upplevdes mest lämplig för att begripliggöra den inhämtade empirin utforskades framförallt under kodningsprocessen. Det var inte förrän alla intervjuer var transkriberade och hade genomgått en första kodning som beslut togs om den teori som skulle användas. Sedan adderades koder och empirin analyserades utifrån de nya teoretiska utgångspunkterna. Ett exempel på hur det fungerat i praktiken är att frågor ställts utifrån forskning som tyder på att automatisering ökar effektivitet. När empirin talat emot teorin, har nya frågor och idéer genererats i förhoppningen att kunna förstå hur dessa fenomen förhåller sig till varandra.

4.5 Metodens förtjänster och begränsningar

Följande avsnitt beskriver förtjänster och begränsningar i förhållande till kvalitativ metod, kritisk realism och tematisk analys.

I kvalitativ forskning är det ofta forskaren själv som är det viktigaste redskapet vid datainsamling (Bryman 2008, s. 368). Detta beror på att det som observeras och registreras, och vad forskaren

väljer att inrikta sig på, är till stor del beroende av dennes intresse (ibid.). Ofta startar en kvalitativ studie förhållandevis öppet, och allt eftersom studien fortsätter koncentreras studien. Det kan också sägas att även om forskaren försöker distansera sig, fortfarande bär på vissa föreställningar, förväntningar och i somliga fall, starka värderingar kring vad som undersöks (Ahrne & Svensson 2015, s. 8). På grund av detta har kritik riktats mot kvalitativ forskning i form av att vara alltför subjektiv och bygga på osystematiska uppfattningar om vad som är viktigt och betydelsefullt (Bryman 2008, s. 368). Subjektivitet och osystematiska tillvägagångssätt medför att det är svårt att replikera kvalitativ forskning, dels för att det finns få accepterade tillvägagångssätt gällande replikering av kvalitativ forskning. Men också på grund av att undersökningar är beroende av forskarens egna uppfinningsrikedom (Bryman 2008, s. 368). Även om andra skulle vilja undersöka samma fenomen som den här studien, med samma metod, hade de inte kunnat replikera studien. Detta är på grund av de följdfrågor vi ställt under intervjun och de val som gjorts i analysarbetet (ibid.).

Som ovan nämnt skedde analysarbetet genom att empirin kodades och tematiserades. Det innebär att val görs om hur data ska kategoriseras och på så vis fragmentiseras intervjupersoners utsagor till olika analyspunkter som upplevs meningsfulla. Vissa kritiker skulle mena på att när textstycken tas ur sitt sammanhang genom kodning och tematisering går kontexten förlorad i det som sagts och det "narrativa flytet" störs (Bryman 2008, s. 526). Även om så är fallet är tematisering och kodning vanligt förekommande och accepterat i forskarkollektivet (Bryman 2008, s. 527).

Kvalitativa metoder behövs för att upptäcka samhällslivets mekanismer och kan användas för att förklara och förstå hur idéer, värderingar och organisationer uppstår och sprids (Ahrne & Svensson, s. 12). Styrkan i kvalitativ forskning är att det går fånga in nyanser och sätta in normer och värderingar i ett sammanhang på helt andra sätt än med kvantitativa metoder (ibid.). Genom att forska kvalitativt med intervjuer uppnås en mer direkt kännedom om fenomenet som undersöks, då forskarna kommer nära miljön och människorna. Metoden tillåter stor flexibilitet att förändra studiens design under processens gång, vilket möjliggör för forskare att göra ändringar allteftersom intervjuer utförs och nya insikter nås om vad som är meningsfullt i förhållande till fenomenet som undersöks (Ahrne & Svensson, s. 15). Detta är en stor fördel med

att forska kvalitativt. Även då det finns brister i kvalitativ forskning gällande replikering och generalisering betyder det inte att kvalitativ forskning är irrelevant för jämförbara grupper. Istället kan göras vad Bryman (2008, s. 369) kallar för måttliga generaliseringar. Olika aspekter som återfinns i fenomenet som undersöks kan ses som exempel på en bredare uppsättning av identifierbara drag (ibid.) (jmf semi-regulariteter).

Den här studien intresserar sig både för hur människor subjektivt upplever verkligheten och hur verkligheten faktiskt är uppbyggd, och därmed valdes kritisk realism, en vetenskapsfilosofi som integrerar det bästa från de dominerande vetenskapsfilosofiska inriktningarna och gör sig av med många av dess brister. Metoden från den kritiska realismen att identifiera semi-regulariteter passar även väl ihop med studiens abduktiva arbetssätt och tematiska analys. En svaghet med att använda sig av kritisk realism är att en kan komma att underskatta sociala konstruktioners påtagliga påverkan på både individer och samhällen, med tanke på att dessa ges en förhållandevis marginell roll (Alvesson & Skoldberg 2017, s. 64). En fördel är att forskare inom traditionen kan studera ett större antal fenomen. Begränsningar behövs inte göras till exempelvis sociala konstruktioner eller den naturliga världen. Vad den här studien kan uttrycka sig om är hur socialarbetare på olika vis upplever att automatiseringen inom ekonomiskt bistånd påverkar arbetet och vad det i förlängningen kan få för konsekvenser för socialt arbete. Även om studien inte kan säga att de konsekvenser som visar sig i resultatet kan generaliseras till Sveriges kommuner i stort, så finns det en stor förtjänst i att kunna visa vad för direkta och indirekta konsekvenser som kan uppstå när automatisering används i myndighetsarbete och socialt arbete.

4.6 Tillförlitlighet

Till skillnad från kvantitativa undersökningar där begreppen *reliabilitet* och *validitet* används för att få en bild av kvaliteten i en undersökning, blir *tillförlitlighet* mer praktiskt användbart för en kvalitativ undersökning (Bryman 2008, s. 352 ff.). Anledningen är att begreppen reliabilitet och validitet implicerar en form av mätning i undersökningen, en mätning som inte sker i en kvalitativ undersökning (ibid.). Istället för att använda begrepp som i grunden rör frågor om måttens och mätningarnas pålitlighet och följdriktighet, används här tillförlitlighet (ibid.). Begreppet innehåller fyra delkriterier, dessa är; trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet samt en

möjlighet att styrka och konfirmera. Nedan kommer kriterierna diskuteras i förhållande till denna studie.

4.6.1 Trovärdighet

Trovärdighet berör hur pass trovärdig och acceptabel den beskrivning av sociala verkligheten som undersökningen kommer fram till är (Bryman 2008, s. 354). Att skapa trovärdighet uttrycker Bryman (2008, s. 355) inbegriper både att forskningen utförs i enlighet med de regler som finns samt att de personer som intervjuats får ta del av resultatet. För att säkerställa att vi följer de regler som krävs för en undersökning, inom ramen för studenter som skriver c-uppsats, följs socialhögskolans råd och anvisningar (Socialhögskolan, Lunds universitet 2018). Efter varje avslutad intervju har intervjupersoner informerats om att de har rätt att komplettera, ändra eller ta tillbaka uppgifter som de delgivit under intervjuerna, vidare att de kan återkalla sitt samtycke till att vara med i studien helt och hållet. Alla vill få se studien när den är klar och därmed ska den skickas till angivna mailadresser.

4.6.2 Överförbarhet

Överförbarhet är det kriterium som handlar om huruvida studiens resultat är applicerbart eller betydelsefullt i andra sammanhang än de som undersökts (Bryman 2008, s. 355). Eftersom studien utfördes under Covid-19-pandemin gjordes intervjuerna via programmet Zoom. Under intervjuerna framgick det att pandemin påverkat socialsekreterarnas arbete. Detta medför att vår empiri också, till vissa delar, påverkats av Covid-19-pandemin. Det är viktigt att nämna då resultaten, om de skulle jämföras med en annan studie, är påverkade av Covid-19-pandemin. Under den avslutande diskussionen kommer ett kortare avsnitt där diskussion förs om hur pandemin påverkat studiens empiri. Vidare är det av vikt att nämna att empirin som samlats in utgått från intervjuguiden som stomme, m a o har de följdfrågor som uppkommit inte varit samma för de olika intervjuerna. Bryman (2008, s. 355) uttrycker att huruvida en kvalitativ studie är överförbar till en annan studie är beroende på vad för empiri studien har. För att så långt som möjligt göra denna studie användbar för framtida forskning beskrivs följande utförligt; metodprocessen, hur resultaten svarar på forskningsfrågorna, och varför valet av teori fördjupar förståelsen för hur automatisering påverkar socialt arbete.

4.6.3 Pålitlighet

Pålitlighet styrs av hur studieförfattarna redogör för forskningsprocessen och i vilken mån de bjudit in andra till att granska och läsa igenom studien (Bryman 2008, s. 355). Metod- och teorival har motiverats och de val som gjorts under analysen diskuteras och motiveras. Bryman (ibid.) uttrycker att det är sällan som andra bjuds in till att granska empirin i kvalitativ forskning. En anledning till detta kan vara de stora mängder data som blir till vid insamling (ibid.). Resultat, metod, teorival och andra avvägningar har diskuterats under handledningstillfällena, samt under workshops vid Socialhögskolan, Lund. Eftersom det här är en c-uppsats kommer studien granskas och bedömas av socialhögskolan.

4.6.4 Möjlighet att styrka och konfirmera

Bryman (2008, s. 355) uttrycker att forskaren ska visa en medvetenhet kring de begränsningar som finns inom kvalitativ forskning, att det inte går att få någon fullständig objektivitet i samhällsforskning. Denna medvetenhet har påvisats genom diskussioner ovan.

4.7 Etiska överväganden

Forskning i socialt arbete behandlar ofta särskilt utsatta grupper i samhället och sammanhang knutna till dessa, varför de etiska övervägandena blir särskilt betydelsefulla i sådan forskning. Informationskravet är själva grunden i de etiska övervägandena, och innebär att forskningsdeltagare ska få grundlig information om vad studien handlar om och vad deras deltagande innebär. Innan intervjuer påbörjats har intervjupersoner informerats om vad studien handlar om och samtycke har givits. Informerat samtycke vilar på informationskravet, samt kravet på att forskaren inte ska bedriva dold forskning och att eventuella deltagare när som helst under studiens gång ska kunna dra sig ur (Kalman & Lövgren 2012, s. 13 ff.). Innan varje avslutad intervju informerades intervjupersoner om att de när som helst innan publiceringen kan kontakta oss, ifall de önskar dra sig ur, ta bort, lägga till eller på annat vis ändra vad som sagts under intervjun. Vidare informerades deltagarna om att de och deras kommuner kommer avidentifieras. Kalman & Lövgren (2012, s. 15 f.) uttrycker att forskaren ska avidentifiera deltagarna, miljöer och platser för att det inte ska gå att räkna ut vilka dessa är, som en del av konfidentialitetskravet, samt utgå från nyttjandekravet, som innebär att insamlat material endast

får användas till det som forskaren sagt att det ska användas till och att materialet inte får spridas hur som helst. För att respektera intervjupersonernas integritet har vi aidentifierat intervjupersonerna i transkribering av vårt material. Vidare har empiri som skickats över internet först aidentifierats. Våra överväganden i utformningen av studiens text har präglats av en etisk helhetssyn, där vi inser att vi haft ett ansvar för det vi producerat i text, och i hur vi formulerat syfte.

4.8 Arbetsfördelning

Studieförfattarna kan båda skriva under på att fördelningen av arbetet varit jämn. Huvudansvar för olika delar har varierat. Exempelvis har Joakim skrivit större delen av tidigare forskning, medan Joel skrivit större delen av teoridelen. Inget har dock gjorts helt självständigt. Alla delar har redigerats och/eller kommenterats av båda parter. Arbetet med resultat och analys har kontinuerligt fortskridit i dialog och avvägningar har gjorts gemensamt. Upplevelsen har varit att varderas styrkor och svagheter har kompletterat varandra och att gemensamt arbete har lett till en produkt av högre kvalitet än vad som hade varit möjligt enskilt.

5.0 Resultat och Analys

I följande avsnitt kommer det empiriska materialet att presenteras och analyseras. Analysen har sin utgångspunkt i studiens problemformulering och frågeställningar. Dessa behandlar automatiseringen roll i försörjningsstödsarbetet, vilka fördelar och nackdelar automatisering upplevs innebära, samt dess upplevda påverkan på handlingsutrymme.

Först en kort presentation av intervjupersonerna (IP):

- IP 1: Arbetat på avdelningen för ekonomiskt bistånd i ca två år och hela tiden med robot som stöd. Roboten tros ha använts i ca ett år innan hon anställdes.
- IP 2: Arbetat på avdelningen för ekonomiskt bistånd i tre månader och under dessa tre månader med robot som stöd. Roboten tros ha satts i bruk två år innan hennes anställning.
- IP 3: Nyexaminerad socionom som haft sin anställning i några månader, varav alla varit ihop med en robot. Har tidigare erfarenhet av biståndshandläggning i annan kommun, där varken e-tjänst eller robot använts.

- IP 4: Arbetat som socionom i ca 30 år och inom försörjningsstöd i flera omgångar, under olika tidsperioder. Arbetade inom ekonomiskt bistånd med robot som stöd i ca tre år innan pension.
- IP 5: Anställd på ekonomiskt bistånd sedan tre år tillbaka. Hela tiden var ihop med en robot, men till varierande grad.

5.1 Automatisering – en del av en större verksamhet

I samtliga intervjuer framkommer det att arbetet med försörjningsstöd är uppdelat i tre olika kategorier. Det finns de som tar emot nya ansökningar och gör grundliga utredningar, de som arbetar med att etablera planer mot arbete och gör uppföljning på dessa och de som endast hanterar återkommande ansökningar och fokuserar på den ekonomiska delen. Automatiseringen berör bara arbetet med återkommande ansökningar, där en grundlig utredning redan är gjord. Automatiseringen fungerar här som så att klienten ansöker via kommunens digitala e-tjänst där klienten fyller i ett standardiserat frågeformulär med sina uppgifter. Klienten fyller i vilka belopp hen ansöker om, t.ex. belopp för hyra, hemförsäkring, el och dylikt. I formuläret finns exempel på olika kostnader, om de inte ansöker om en kategori, t ex. el, skriver klienten 0.

5.1.1 Robot som medhandläggare

När klienten fyllt i frågeformuläret görs en automatiserad beräkning med hjälp av en robot. I en kommun kunde roboten signera beslutet och socialnämnden stod som beslutsfattare. I majoriteten av kommuner genererade roboten ett förslag till beslut, bifall eller avslag, där socialsekreterare själv signerade beslutet.

“De har ju programmerat den så att den kan liksom se att, aa men det här är ju en person som ska ha rätt till ett fullt SL-kort eller kanske bara halvt, alltså reducerat. Så den kan ge förslag, beroende på vad den avläser från ärendet. Men den får inte fastställa besluten, utan vi måste ju gå in och kontrollera allt. Så det är ju liksom jag själv som ska stå som beslutsfattare.

Inte roboten, heh.”

Samtliga intervjupersoner uttrycker att roboten sparar tid genom att roboten kontrollerar att allt är rätt ifyllt och gör en beräkning, en arbetsuppgift som tidigare låg i socialarbetarens händer.

“Exakt. För att om man tänker sig hur processen ser ut, så om man jämför pappersansökan så får jag in den o då måste jag ju gå igenom allt och kolla om allt är rätt ifyllt. Ehm, sen måste jag knappa in alla utgifter, inkomster, o dubbelkolla o sånt. Ehm. Allt det här gör ju roboten åt mig om personen söker digitalt. Då går jag in o då är redan beräkningen klar, ett beslut är kanske redan formulerat och jag kan låsa beslutet o skicka ut den.”

Intervjupersonen uttrycker att hon tack vare roboten inte längre måste göra repetitiva arbetsmoment, något som även andra intervjupersoner talat positivt om. Utifrån Lipskys (1980, s. 75) teori leder mindre repetitiva arbetsmoment till en lägre nivå av alienation, vilket innebär en fördel med automatisering. Med andra ord är automatisering något som kan befria handläggare från en vanligtvis alienerande aspekt av att vara försörjningsstödshandläggare. Flera intervjupersoner uttrycker att tiden som sparas kan gå till att göra svårare och viktigare saker, som att hantera överklagan, svara på fler mail, gräva djupare och göra socialt arbete som känns mer meningsfullt än att kontrollera pappersblanketter och skriva in siffror. En intervjuperson uttrycker följande –

“Det är liksom såhär, då känner jag att jag kan lägga ner den tiden som jag gärna vill, med tanke på att det inte blir nån såhär, amen nån kort mening hit o dit som jag vill såhär. Jag tänker speciellt riktat till överklagningar, för de tar längst tid, och det är också där man vill att det blir rätt, så att man inte får tillbaka dem eller att man får eh komplettera fram och tillbaka, för allt sånt där tar bara tid, så det ska ju bli rätt från början. O då känner jag såhär att, det är ju de som tar längst tid, o om roboten rullar på med allt annat, då kan jag faktiskt sitta o klura på formuleringar, skriva texterna om mina yttranden, samtidigt som jag inte behöver känna mig stressad för jag vet att aa men nu växer högen med ansökningar bredvid mig samtidigt som den här måste ut imorgon för att den har legat en vecka”

Intervjupersonen uttrycker här att hon kan använda sin tid till det hon själv gärna vill och att hon kan vara kreativ genom att exempelvis klura på formuleringar. Alienation handlar delvis om till vilken grad arbetare kan göra beslut i deras arbeten (Lipsky 1980, s. 75). Kan en inte ta egna beslut, så är det alienerande, enligt Lipsky (ibid.). Alienation uppstår även när människor inte har möjlighet att använda sin kreativa förmåga (ibid.). Utifrån Lipskys (1980) teori kan alltså sägas att graden av alienation i handläggares arbete kan bli mindre till följd av automatisering, om det som i fallet ovan möjliggör egna beslut och kreativitet.

Samtidigt som samtliga intervjupersoner uttrycker att roboten sparar tid genom att den gör enkla arbetsuppgifter åt socialarbetaren så uttrycker flera också att de har en arbetsbelastning som inte hade fungerat utan roboten. Exempelvis sade en handläggare “Vi hade haft väldigt mycket att göra om den skulle paja under en hel vecka, då hade vi legat illa till, heh”. Samtliga intervjupersoner uttrycker att oönskade administrativa arbetsmoment försvinner tack vare digitaliseringen och automatiseringen. Istället för att behöva göra systematiska beräkningar och skriva in varje datum och uppgift från ansökningarna, så räcker det ofta med en snabb kontroll, om ens det behövs. Att handläggningstiden minskar och att handläggares ärendehögar blir större i samband med automatisering stöds av Svensson (2019, s. 39 f.). Sammanfattningsvis talar empirin starkt för att om pappersansökningar ersätts med digitala ansökningar, som bearbetas av en robot, så sparar det väsentliga mängder tid. Detta stöds av Svensson (2019, s. 10), som menar på att en snabbare och mer likvärdig hantering vara automatiseringens stora styrka. Vidare har försörjningsstödshandläggare från Svenssons (2019, s. 39) studie uttryckt att användning av både robot och e-tjänst inneburit arbetslättnader.

5.1.2 Robotens begränsningar

Samtliga intervjupersoner uttrycker att det existerar begränsningar i vad roboten kan göra och att roboten inte helt och hållet kan ersätta handläggare. Intervjupersonerna uttrycker att det finns arbetsuppgifter som endast kan utföras av handläggaren. En av intervjupersonerna uttrycker att det kan finnas flera aspekter som gör att socionomer alltid kommer behövas –

“[...] Just för att det är alltid. Det går ju inte till exempel, att roboten kan ju inte skriva överklagningar, o det är ändå en del som kommer in varje månad. Ehm, roboten kan inte ha

hand om tandvårdskostnader som också kan, det måste alltid göras manuellt, så det är ju rent av den, jag tror att det är av juridiska aspekten och ehm av delegationsaspekten inom socialtjänsten, att den kan inte göra allt och då kommer den inte. Det kommer alltid behövas en socionom som sitter bakom.”

Av citatet ovan framstår det att vissa arbetsuppgifter inte kan utföras av roboten. Dels kan det handla om uppgifter som roboten inte kan ta hänsyn till. En intervjuperson uttrycker att i deras ansökan finns det ett fält som heter ‘fritext’ där sökande kan skriva med egna ord, vilket innebär information som är för komplex för roboten. Empirin visar även att om fel görs i ansökningar så kan en människa behöva ta över robotens uppgift. Det kan röra sig om att handläggaren har kännedom om klienten som är avgörande för huruvida klienten ska få ett avslag eller bifall. Kunskap som en robot inte kan förhålla sig till, på grund av dess begränsningar. Situationer kan också uppstå där handläggaren är osäker kring vissa uppgifter som är ifyllda och behöver ta kontakt med klienten för att undersöka. Handläggaren sägs vara nödvändig för att kunna göra dessa tolkningar och korrigeringar.

En av intervjupersonerna uttrycker en rädsla över att robotar kan komma att användas i för stor utsträckning. Intervjupersonen menar på att i handläggningen av försörjningsstöd ingår det att se till individens unika situation och att en robot inte har möjlighet till det, att roboten endast kan utföra en ekonomisk beräkning. Empirin tyder på att handläggarna har en betydelsefull roll även när automatisering är del av handläggningen av försörjningsstöd. Att deras intelligens, mänsklighet, utbildning m m innebär kompetens som sträcker sig långt bortom nutida robotars förmåga och som tillsammans med handlingsutrymme kan ha avsevärda positiva effekter för klienter. En intervjuperson uttrycker följande –

“man kan ju aldrig ersätta människor helt och hållet med datasystem, framförallt inte socionomer. Det vet ju ni asså, vi utbildar ju oss av en anledning, för att kunna möta människor[...] just bemötandet är jätteviktigt, man kan göra jättestor skillnad med att, med sättet man förklarar nånting på”

En betydande anledning till varför en robot inte kan ersätta försörjningsstödshandläggare helt

och hållet kan förstås genom tidigare forskning. För att tillämpa en regel kräver roboten en exakt beskrivning av hur roboten ska agera, ned på lägsta detaljnivå (Svensson 2019, s. 10). Men det betyder inte att de processer som ska automatiseras behöver vara enkla. Om parametrarna kan specificeras så kan robotar ta fler regler i beaktande samtidigt än människor och utföra uppgifter snabbare (ibid.). Automatisering lämpar sig bäst för arbetsuppgifter som utförs i större volym, har tillgång till välstrukturerad data och repeterar på exakt samma sätt (Svensson 2019, s. 10; Asatiani & Penttinen 2016, s. 68 f.). Samtidigt som styrkan i en robot är att regler hanteras exakt likadant är det också begränsningen (Svensson 2019, s. 10). Undantagsfall från regeln kan roboten inte hantera utan då behövs det en människa som går in och tar hand om processen manuellt (ibid.).

Socionomers nödvändighet inom försörjningsstöd kan också förklaras med hjälp av Lipsky (1980, s. 15). Han uttrycker att en anledning till varför handlingsutrymme existerar i gräsrotsbyråkratier är på grund av att de accepterade definitionerna av deras uppgifter innefattar ett adaptivt förhållningssätt (ibid.). Detta för att hantera det oförutsägbara som den mänskliga dimensionen innebär (ibid.). Arbetet kan inte helt och hållet reduceras till programmerade format (ibid.). Lipsky (ibid.) fortsätter med att handlingsutrymme troligtvis inte kommer att elimineras inom gräsrotsbyråkratier eftersom det ger legitimitet till både yrket och välfärdsstaten. Om gräsrotsbyråkrater ges makt att flexibelt lösa problem så kommer det öka deras självrespekt och uppmuntra klienter till att tro de håller nyckeln till deras välbefinnande (ibid.). Samhället söker inte bara efter opartiskhet från välfärdsstaten utan också medkänsla för människors unika omständigheter och flexibilitet kring att hantera dessa (ibid.).

Bovens & Zouridis (2002, s. 177) uttrycker att i och med att digitala informations- och kommunikationsteknologier utvecklats blev vad som tidigare var gräsrotsbyråkrater, som arbetade öga mot öga med klienter, till att bli vad de kallar för 'screen-level' byråkrater. Där kontakten med klienter blivit mer standardiserad och oftast sker via en datorskärm. Vidare menar författarna på att algoritmer som genererar förprogrammerade beslut inskränker på handlingsutrymmet (ibid.). Empirin tyder inte på att socialarbetare delar uppfattningen att algoritmer som genererar förslag till beslut inskränker på handlingsutrymmet, istället uttrycker majoriteten av intervjupersonerna att handlingsutrymmet påverkas av hur mycket tid handläggare

har till klienter och att om det finns mer tid kan fler problem uppmärksammas och åtgärdas. Empirin tyder på att automatiseringen sparar tid, men inte att automatiseringen nödvändigtvis ökar mängden tid som finns till kontakt med klienter. En handläggare uttryckte att digitaliseringen frigör tid som kan läggas på socialt arbete, men inte specifikt att hon eller hennes kollegor fått dra nytta av den effekten. En annan uttryckte att hon tror att de på hennes arbetsplats har en lägre stressnivå jämfört med andra kommuner, på grund av automatiseringen, vilket är ett uttryck för att de har relativt mycket tid. Två handläggare, som arbetade i samma kommun, menade dels att automatiseringen ledde till mindre tid per klient och dels att handlingsutrymmet blev mindre eftersom det fanns mindre tid till meningsfull klientkontakt. D v s, de kanske inte fick mindre tid till klientkontakt, men mycket tid behövdes användas till att ihop med klienter motarbeta de tekniska problem som uppstod i samband med automatiseringen. Men problemen för dessa två handläggare framstår bero på en bristande implementering i kommunen, inte automatisering som fenomen. Bortsett från att automatisering kan påverka hur mycket tid som kan användas till klientkontakt, så visar inte empirin på att automatisering tenderar att påverka handlingsutrymmet.

5.1.3 Handlingsutrymme

När vi frågade en intervjuperson som upplevde för stora ärendehögar “Vad var det som saknades i det sociala arbetet?”, så svarade denne –

“[...] Ehm, tid för att prata. Man behöver kalla in folk o ibland göra hembesök. För att diskutera vissa saker. Asså när man ansöker om saker så måste man ta in vad det är som har hänt, hur de själva upplever det, och ehm, vad konsekvenserna blir av ett avslag. [internetavbrott] o även att ta in, eh, det här som jag sa, prata med andra samarbetspartners. Man är ju inte ensam i det här. Man måste prata med de här socialsekreterarna, med planering, med försäkringskassan kanske, med arbetsförmedling, socialförvaltning, det finns många olika delar“

Detta är ett av de flertaliga citat som illustrerar hur komplexa handläggarnas uppgifter är och därmed hur svåra de är att ersätta med robotar. Vidare illustrerar citatet, i likhet med andra utsagor från intervjupersonerna, hur stort behovet av tid är, och att om det finns tid, så utökar handlingsutrymmet. Intervjupersonen som berättade detta, gjorde det i förhållande till att hon

säger sig ha fått mindre tid till sina klienter, på grund av automatisering och tekniska problem, vilket begränsat hennes handlingsutrymme. Utifrån empirin kan sägas att; med mer tid, finns fler val, såsom att en kan samla in mer information. Med mer information kan fler handlingsalternativ uppstå. Exempelvis kan information om svåra omständigheter öppna upp för andra beslut, vilket kan läsas om nedan. Vidare kan handlingsalternativ tänkas igenom och diskuteras med andra. Utifrån logiskt resonerande följer att chansen är större under sådana omständigheter att beslut som tas karaktäriseras av genomtänkthet och handlingsutrymme, jämfört med omständigheter som kräver snabba beslut. Intervjupersonen från citatet ovan fortsatte med att berätta om hur förståelsen för människor som söker försörjningsstöd kan variera från yrkesverksam till yrkesverksam. I intervjupersonens kommun är arbetet med försörjningsstöd uppdelat, där intervjupersonen som är utbildad socionom handlägger försörjningsstödsärenden och gör beslutet om avslag eller bifall. I kommunen ifråga har personer som är aktuella i försörjningsstödsärenden även kontakt med en yrkesverksam som har titeln 'guide'. Guidens jobb är att ha planeringsmöten med sökande och upprätta planer mot sysselsättning. Del av deras uppgift är även att meddela information om huruvida de sökande följt sin planering eller ej. Om guiden fastslår att den sökande inte följt planeringen, har den ekonomiansvariga socialsekreteraren inget annat val än att göra ett avslag.

Intervjupersonen berättade att hon vid ett tillfälle inte höll med guiden om dennes avgörande, som skulle leda till avslag. Intervjupersonen menade på att hon, tack vare sin utbildning och erfarenhet, kunde se att förväntningarna guiden hade på den sökande var orealistiskt höga och mer lämpligt kunde förhålla sig till de sannolikt förödande konsekvenser ett avslag hade inneburit. Detta med tanke på att den sökande ifråga hade tre barn, varav ett var sjukt, samt en fru som var sjuk och att han var utan några som helst inkomster. Intervjupersonen ansåg att man bör beakta konsekvenserna av ett avslag, och att guiden ifråga på ett bristfälligt vis hade tolkat ansökan om försörjningsstöd binärt – Följer personen sin planering? Bifall. Om inte, avslag. Trots att socialsekreteraren upplevde att ett avslag var orimligt, var intervjupersonen tvungen att ge avslag, eftersom guiden skrivit att den sökande inte hade följt planeringen. Intervjupersonen valde då att uppmuntra den sökande till att göra en överklagan för att därefter kunna ge ett bifallsbeslut. Detta behövde hon avsätta tid till att göra. Hade implementeringsbristerna varit ännu mer tidskrävande, hade agerandet kanske inte varit möjligt, eller hade handläggaren kanske

inte ens haft tid nog att informera sig om klientens svåra situation. Som nämnt vill gräsrotsbyråkrater ofta förbättra människors situation och känner tillfredsställelse när det uppnås (Lipsky, s. 105). Brist på tid, orsakad av exempelvis automatisering, kan alltså leda till att klienter går miste om beslut som är till deras fördel, medan gräsrotsbyråkrater kan gå miste om att uppnå tillfredsställelse över att ha förbättrat klienters situation.

Att handlingsutrymme kan ha en avgörande inverkan på individers liv är det ingen fråga om. Lipsky (1980, s. 15 f.) uttrycker som tidigare nämnt att välfärdsstaten befinner sig i en dualitet där å ena sidan opartiskhet och rigid applicering av regler förväntas och å andra sidan medkänsla och flexibilitet för individens unika situation. Exemplet ovan illustrerar detta. I situationen angående den sökandes avslag eller bifall existerar det i exemplet två personer som båda, på skilda sätt, följer de förväntningar som finns på välfärdsstaten. Den ena, guiden, applicerar regler kring försörjningsstöd rigitt. För att få bifall på försörjningsstödsansökan, behöver den sökande generellt följa planeringen, visar empirin. Gör hen inte det, blir det vanligtvis avslag. Intervjupersonen väljer istället för att följa regler rigitt, att ta i beaktande individens unika, försvårade situation och använder sitt handlingsutrymme på ett flexibelt sätt.

Empirin visar att automatisering av försörjningsstöd har möjlighet att effektivisera ärendehantering och att det finns ett samband mellan automatisering och en större mängd ärenden per handläggare. Vidare visar empirin att mängden tid som finns till klienter i hög grad påverkar handlingsutrymmet. I analysen framträder även att behovet av kompetens bland socialsekreterare kvarstår. En robot kan i dagsläget inte agera på och ta i beaktande konsekvenser av ett bifall eller avslag. En robot kan inte heller leva upp till förväntningen om att välfärdsstaten ska inneha medkänsla och flexibilitet. De behoven kan endast människor tillfredsställa. Lipskys (1980) idéer som talar för att handlingsutrymme sannolikt aldrig kommer elimineras helt, framstår därmed relevanta än idag.

5.1.4 Oro för minskad klientkontakt

Det som studiens intervjupersoner upplever vara mest meningsfullt i sitt arbete är klientkontakten och att vara till hjälp för klienter. När en blev frågad om vad som känns mest meningsfullt, svarade hon –

“Eh, det är ju såklart klientkontakten ju. Jag tycker det känns väldigt givande när jag förklarar nånting för nån och jag ser när liksom det här lilla ljuset går upp, att jag liksom, att personen bara ‘Aa men gud, nu fattar jag! Jag har aldrig förstått det här innan.’ eller liksom att man, nu är det ju så klart inte så mycket fysiska möten. Men annars kan man ju se i ögonen på nån att de förstår. Precis som att man kan se i ögonen på nån att de inte förstår. O det, det tycker jag är roligt, när man liksom når fram o nu, nu har det här gått in, och det här kommer göra det lättare för personen framöver.”

Vad som är meningsfullt med socialt arbete kan diskuteras. En kan inte ta för givet att alla betraktar det meningsfulla vara att hjälpa klienterna. Enligt Lipsky (1980, s. 105) vill gräsrotsbyråkrater ofta skapa positiva förändringar hos sina klienters liv och känner sig belåtna när det uppnås, vilket överensstämmer väl med empirin. Enligt litteraturen fyller klientkontakten en betydelsefull roll i hjälpanDET, vilket kan förklara både dess koppling och upplevelsen av meningsfullhet. Exempelvis skriver O’Leary, Tsui och Ruch (2013) att kvalitén på relationen mellan socialarbetare och klient är en viktig faktor för framgångsrika resultat. Howe (1998) menar till och med att socialt arbete måste vara relationsbaserat eftersom relationer är det som mer än allt annat påverkar både vår socio-emotionella utveckling och vårt psykosociala beteende. Utifrån det kan sägas att en brist på bra relationer inte bara kan begränsa effekterna av försörjningsstödets interventioner, utan även leda till psykosociala problem som kan påverka samhället negativt på en mängd olika sätt, genom ex antisocialt beteende och kriminalitet. Med det sagt är den relationsbaserade delen av socialt arbete inte bara meningsfull på så vis att den upplevs vara det och kan främja klienters egenintressen, utan även för att den kan minska omfattningen på en mängd olika sociala problem.

Tre av studiens intervjupersoner har uttryckt viss rädsla för att klientkontakten kan försvinna, åtminstone delvis, på grund av automatiseringen. En uttryckte att det sociala arbetet har avhumaniserats och är rädd att den utvecklingen fortsätter. En annan sade att det sociala arbetet håller på att försvinna mer och mer, och att socionomer därför inte kan utföra det arbete de vill och är utbildade för. Hon menar på att bemötandet är jätteviktigt, men att det knappt finns tid, på grund av den ökade mängden ärenden, bland annat. Det kan tilläggas att de två sistnämnda intervjupersonerna arbetade i samma kommun och att de båda upplevde att kommunen inte lyckats väl med automatiseringsprocessen. En av de sade “Det är lite som de har sagt på min

arbetsplats, eller som personalen säger, att man bygger flygplanet medan man flyger det. Man gör inte klart allting, utan det tar vi efterhand”. Att de upplever mindre tid till socialt arbete behöver alltså inte nödvändigtvis bero på automatisering som fenomen, utan kan bero på ett bristfälligt genomförande av automatiseringen. Svensson (2019, s. 41) rapporterar att många handläggare upplever implementeringsproblem, som bland annat kan innebära att vardagsarbetet blir mer trögrarbetat eller att de får stopp i handläggningsprocessen på grund av att roboten måste utvecklas. Oavsett finns en oro för att det blir mindre klientkontakt på grund av automatiseringen. En studie som gjordes i Norge undersökte digitaliseringen av deras motsvarighet till försörjningsstöd och huruvida skärmanvändning ersätter ansikte-mot-ansikte-kontakt där (Hansen, Lundberg & Syltevik 2018). De kom fram till att skärmanvändning generellt inte ersätter ansikte-mot-ansikte-kontakt, men har gjort det till viss del, för vissa klientgrupper. Om minimala nivåer av handlingsutrymme behövs, som för barnbidragssökande, kan skärmanvändning ersätta ansikte-mot-ansikte-kontakt (Hansen, Lundberg & Syltevik 2018). Skärmanvändning, exempelvis via mail, kan visserligen sägas vara klientkontakt, men utifrån empirin tolkar vi att våra intervjupersoner åsyftar muntlig kontakt och i första hand ansikte-mot-ansikte-kontakt. Därmed kan sägas att den norska studien inte bekräftar deras oro till någon hög grad. Om handlingsutrymmet är marginellt och de ansökande sannolikt inte har behov av relationsbaserat stöd, framstår det oväsentligt att kontakten sker via skärm istället för ansikte-mot-ansikte. Svensson (2019, s. 41) skriver att i kommuner där de haft tydliga mål, en lång process med att utveckla verksamheten och kommit längst med den digitala automatiseringen så beskriver handläggarna att det öppnar upp möten för mer socialt arbete, bortom det ekonomirelaterade. En förklaring till den oro intervjupersonerna uttryckt kan alltså vara att det handlar om en övergående utvecklingsfas, under vilken klientkontakten har mindre omfattning och/eller lägre kvalitet. Men att betrakta klientkontakt som något meningsfullt och något som bör värnas om är åtminstone befogat, utifrån tidigare forskning, d v s om önskan är att hjälpa människor.

5.2 Tillit och kontroll

Fyra av fem intervjupersoner uppger att en form av perspektivskifte har skett i samband med automatiseringen, som inbegriper att de uppvisar mer tillit gentemot klienterna. Att det helt eller delvis orsakats av automatiseringen kan tolkas utifrån Svenssons (2019, s. 35) studie, under

vilken flera arbetsledare uttryckt att verksamhetsutveckling som innefattar automatisering innebär ett nytt förhållningssätt, med ökad tilltro till både tekniska system och klienter. En intervjuperson kommenterade –

“Tanken var ju lite god också i och för sig. Man ska lita på klienten, för tidigare, det har gått i vågor genom åren, hur mycket man vill lita på en klient. Ett tag så var det så att man inte litade alls, man ifrågasatte allt, i princip, eh, nu så skulle vi gå tillbaka till att, nu litar vi på att, om jag ansöker, så petar jag in uppgifterna helt enkelt. Jag skriver hur mycket hyra jag har, hur mycket el jag har, vad jag har för inkomster, o behöver inte lämna in några papper överhuvudtaget“

Perspektivskiftet kommenterades på ett positivt sätt av två intervjupersoner. Exempelvis uttryckte en att om tillit för klienten visas så kan det öka deras självkänsla och självbild. En intervjuperson trodde istället att det finns stor risk för att sökande kan fuska. Ett positivt förhållningssätt till ökande tillit för klienter kan förstås ur Lipskys (1980) teori. Han menar att gräsrotsbyråkrater behöver vara kontrollerande för att se till att klienter lever upp till de byråkratiska kraven, men att den rollen inte är kompatibel med gräsrotsbyråkraters hjälpande roll som förespråkare, vilket kan skapa en slags friktion (Lipsky 1980, s. 72 ff.). Utifrån teorin blir det förståeligt varför de upplever det som positivt att gräsrotsbyråkratin blir mindre dömande. Gräsrotsbyråkraterna kan då lättare se sig själva och sin organisation som hjälpande och undvika friktionen i att inta två svårkombinerade roller.

För att kontrollera att klienter har lämnat in korrekta uppgifter har stickprovskontroller införts, visar empirin. Stickprovskontrollerna innebär att ett antal personer slumpmässigt väljs ut varje månad för kontroll. Klienterna ska då lämna in kvitton m.m. för att styrka sina inlämnade uppgifter. Förut behövde dessa lämnas in varje månad, av alla. Empirin visar även på att felaktiga uppgifter ibland rapporteras till socialtjänsten och inte heller uppmärksammas förrän stickprovskontroll görs. I de fall kan det handla om både fusk eller misstag. Om det händer att summor betalas ut felaktigt, visar empirin på att handläggare tenderar att inte anmäla det som bidragsfusk, om de inte upplever summorna vara stora. De kräver då återbetalning istället för att använda lagens fulla kraft och då i högre grad vara kontrollerande. Vilket kan förstås utifrån

Lipskys (ibid.) nämnda teori om svårigheten i att inta dubbla roller. En intervjuperson kommenterade stickprovskontroller på följande vis -

“Jag ser att den absoluta majoriteten av brukarna vill göra rätt för sig, o så blir det liksom inte riktigt alltid det, det är så jag alltid brukar se det, och att de är väldigt måna att det ska bli rätt o att det blir jobbigt när det inte blir rätt, eh, och att alltid ta hänsyn till det. Men det är klart att man inte vill få kompletteringsbrev efter kompletteringsbrev för att man missar att lämna in ett papper. Det är ju typ, jag tänker just kring tillgänglighet och att ifall jag hade haft mer tid eller att det hade funnits mer tid, så hade de ju också kunnat få stöd med det på ett annat sätt. Så att det är ju en socialrådgivare o såna insatser, men det ä ju inte för alla, utan det är för de som har stora svårigheter kring att söka.”

Personen här kommenterar alltså på situationen där en klient blir del av stickprovskontrollen, skickar in underlag, men inte tillräckligt, och då får kompletteringsbrev som innebär att klienten behöver utöka underlaget genom att exempelvis skicka in fler kvitton. Perspektivet ovan säger att det inte är lätt att göra rätt och att det blir jobbigt om en gör fel. Vidare framförs att om klienter har tillgång till hjälp med svårigheterna så blir problematiken mindre, men att gott stöd inte finns tillgängligt för alla. Enligt Lipsky (1980, s. 33) upplever gräsrotsbyråkratier som nämnt kronisk resursbrist. Vidare skriver han att de kanske aldrig kommer kunna förses med adekvata resurser, bl a för att behoven är så stora och därmed även kostnaderna. Om Lipsky har rätt, kommer gräsrotsbyråkrater inte kunna få så mycket tillgänglig tid som den sistnämnda intervjupersonen önskar. Bristen på resurser kan skapa negativa konsekvenser för de människor som inte bedöms ha så stora svårigheter att insatser som ex socialrådgivare anses motiverade. Dessa människor behöver på egen hand lista ut hur de ska gå tillväga och vilka kvitton, samt handlingar, de ska spara. Problematiken kan förvärras genom att socialtjänsten inte är tillräckligt tydliga med vad som förväntas. En intervjuperson uttryckte följande –

“det står på, i alla fall på pappersansökan. Jag skulle gissa att det står samma i den digitala ansökan, att din ansökan kan väljas ut för kontroller, eh, och en liten info om det. Sen är det ganska finstilt. Och jag vet inte riktigt hur många det är som läser det, om jag ska vara helt ärlig. Ehm, men informationen finns.”

Intervjupersonen uttrycker osäkerhet kring hur tillgänglig och tydlig informationen är om att sökande kan komma att bli kontrollerade genom stickprovskontroll, att informationen kan vara presenterad på ett sådant sätt att den lätt missas. Intervjupersonen uttryckte även att hon förmodar att klienter som söker kommer ha ännu svårare än socialsekreterare att hitta informationen, då dessa personer har mindre vana att använda systemet.

Konsekvenserna av att bli utvald för en stickprovskontroll och att inte ha alla nödvändiga kvitton och handlingar tillgängliga är att klienten kan bli återbetalningsskyldig. För att uppfylla sina arbetsuppgifter tvingas då gräsrotsbyråkraten att, istället för att anta rollen som hjälpare, anta en roll som kan sägas vara mer dömande och kontrollerande, vilket utifrån Lipskys (1980, s. 73) nämnda teori kan sägas innebära en nackdel för gräsrotsbyråkraten (Lipsky 1980, s. 72). Empirin talar för att situationer kan uppstå där gräsrotsbyråkraten behöver agera som kontrollör genom att skicka kompletteringsbrev efter kompletteringsbrev.

Bortsett från att det kan vara en svårt att leva upp till stickprovskontrollernas förväntningar, kan det vara jobbigt för vissa att hantera oförutsägbarheten i systemet, vilket en intervjuperson kommenterade -

“det blir lite så att många kan få ångest och liksom må dåligt av att de blir utvalda för stickprov och liksom blir väldigt stressade, o inte riktigt har koll på läget, för nån som kanske redan har psykisk ohälsa eller ångestproblematik så blir en sån grej väldigt väldigt jobbig. O gör att man, ja, kanske inte ens orkar ringa mig, o då får man avslag o då blir allting ännu värre.”

Samma person berättar att hon förstår att systemet måste vara slumpmässigt för att fylla sin funktion, men att det samtidigt är problematiskt. Hon uttrycker att det inte är bra för personer som behöver förutsägbarhet, men att socialtjänsten inte längre har tid att kontrollera alla handlingar varje månad, vilket gjordes förut. Empirin tyder alltså på att stickprovskontroller av klienter kan upplevas som jobbiga och stressande och att de i värsta fall kan orsaka avslag, med åtföljande konsekvenser. Problemen tycks inte kunna lösas genom att socialtjänsten är tillgängliga att kontakta för stöd, med tanke på resursbrist och med tanke på att vissa personer på

grund av psykisk ohälsa inte klarar att fråga om hjälp. Vidare visar empirin att handläggare kan tvingas inta en kontrollerande roll, som de själva uttrycker negativitet kring och som kan sägas innebära en nackdel för handläggare utifrån Lipskys (1980) teori.

6.0 Slutdiskussion

Syftet med den här studien är att undersöka hur socialsekreterare upplever att automatisering av ekonomiskt bistånd påverkar deras arbete. Fokus har varit på automatiseringens roll i arbetet med försörjningsstöd i berörda kommuner, upplevelser av dess för- och nackdelar samt dess upplevda påverkan på handlingsutrymme.

I detta stycke besvaras första frågeställningen “Vad för roll upplever biståndshandläggare att automatiseringen har i arbetet med försörjningsstöd?”. Automatiseringens roll berör återkommande ansökningar, när en grundutredning redan är gjord. En del av dess roll är att effektivisera handläggningen, då analysen tydligt visar att socialsekreterarna upplever en ökad effektivitet till följd av automatiseringen. Detta är en av studiens mest tydligt framträdande semi-regulariteter. Resultatet visar även att automatiseringen har lett till större ärendehögar och en arbetsbelastning som inte hade varit hållbar utan automatisering. Till vilken grad den ökade effektiviteten och mängden ärenden beror på roboten kan inte besvaras då en del av det automatiserade systemet är e-tjänsten, som även den uttrycks spara tid. E-tjänsten innebär att de uppgifter som sökande skriver ner automatiskt kan hanteras av en robot. I det fall där roboten har störst förmåga, innebär det att systemet kan ta över många av de uppgifter som handläggarna annars behövt göra, att skriva in uppgifter, kalkylera, besluta och motivera beslut. Att handläggningstid minskar och ärendehögar växer i samband med automatisering och e-tjänst framkommer även i tidigare forskning.

Studiens andra frågeställning “Vad upplever biståndshandläggare att det finns för nackdelar och fördelar med automatisering?” besvaras genom analysen som visar på att de fördelar som finns med automatisering är dels att socialsekreterare upplever det som positivt att de slipper monotona, repetitiva och mekaniska arbetsmoment. Detta eftersom de hellre lägger tiden på andra arbetsuppgifter, som att hantera överklagningar. Att slippa monotona, repetitiva och

mekaniska arbetsmoment reducerar graden av alienation, ur Lipskys (1980) perspektiv. En annan fördel är att socialtjänsten uppvisar ökad tillit gentemot klienterna genom att inte längre regelbundet kräva bevis för de uppgifter som sökande lämnar in, vilket socialsekreterare uttryckt varit en uppskattad förändring. Att handläggarna upplever det som positivt med ökad tillit gentemot klienterna kan förstås utifrån Lipsky (1980), som menar på att det är svårt för gräsrotsbyråkrater att behöva inta dubbla roller, som både förespråkare och kontrollörer. Samtidigt innefattar det nya tillvägagångssättet en annan sorts kontroll, stickprovskontroller. I förhållande till dessa kan vissa nackdelar identifieras, exempelvis en ökad risk att bidragsfusk och svårigheter för klienter att leva upp till de krav som ställs under stickprovskontrollerna. Men utifrån empirin och analysen framstår de identifierade nackdelarna, för oss studieförfattare, vara mindre betydelsefulla än fördelarna med det nya tillvägagångssättet. Bland annat eftersom mycket repetitivt administrativt arbete försvinner för handläggare, när månadsvisa kontroller inte görs. Vidare visar analysen att automatisering negativt kan påverka socialsekreterares arbete genom upplevelser av att ha mindre tid. Men det finns tecken både från empiri och tidigare forskning som tyder på att det kan bero på implementeringsproblem, snarare än automatisering som fenomen. Intervjupersonerna har uttryckt oro över att automatisering kommer leda till mindre klientkontakt. Oron kan i sig rimligen sägas vara orsakad av automatiseringens existens och på så vis vara en nackdel med automatisering. Samtidigt finns det inte tydligt stöd, i tidigare forskning eller i denna studiens empiri, för att automatisering i praktiken kommer leda till mindre klientkontakt.

Studiens tredje frågeställning är; "Hur upplever biståndshandläggare att handlingsutrymme påverkas av automatisering?" och analysen visar att en indirekt påverkan på handlingsutrymme kan ske genom att socialsekreterare får mer eller mindre tid till socialt arbete, vilket påverkar hur de utför sitt arbete och vilka beslut de tar. Men i empirin och tidigare forskning finns det tecken som visar att tillgänglig tid kan påverkas i både positiv och negativ riktning. Vad som framstår vara avgörande i frågan är implementeringen. Skapas ett välfungerande automatiserat system, så kan robotar göra en stor del av det administrativa arbetet, medan handläggare och klient kan fokusera på de problem som återstår. Att implementeringen skulle visa sig vara en central fråga var inte väntat. Med tanke på att tidigare forskning visar att handlingsutrymmet blivit mindre till följd av digitalisering och standardisering, förväntades att studiens intervjupersoner skulle ha

kommenterar som relaterar till det. I empirin finns det dock inte uttryck för en sådan förändring. Detta kan bero på att arbetet med försörjningsstöd i Sverige inte påverkats i samma utsträckning som annat gräsrotsbyråkratiskt arbete, eller att de helt enkelt inte var medvetna om förändringen. Endast en av intervjupersonerna hade mångårig erfarenhet av arbete med försörjningsstöd. Kanske förändringen hänt gradvis och för vissa passerat obemärkt.

Automatisering av försörjningsstödshandläggning är ett nytt fenomen som behövs studeras på många olika sätt för att god förståelse ska kunna uppnås i förhållande till hur, när och var automatisering bör tillämpas. Men vad som för oss framstår mest akut att förstå handlar om tekniska implementeringsproblem och huruvida det finns en tendens att överskatta ens förmåga att kunna genomföra automatisering. Den här studien visar att ärendehögar tenderar att växa i nära anslutning till automatisering, till nivåer som vore ohanterbara utan fungerande robotar. Vidare att tidskrävande tekniska problem förekommer, vilka påverkar kvalitén på arbetet negativt. Detta är ett sårbart system som till stora delar är nytt territorium. Att förlita sig på färre biståndshandläggare, med större ärendehögar, i tron att en kommer kunna lösa de tekniska problem som uppstår allteftersom automatiseringen genomförs, är en avsevärd risk att ta, och kan vara obefogad. Som en intervjuperson benämnde hennes kommuns förfarande “/.../ man bygger flygplanet medan man flyger det. Man gör inte klart allting, utan det tar vi efterhand”. Detta är en sida av det undersökta fenomenet som är värt att beakta, både utifrån vetenskapligt och politiskt håll.

Med det sagt kan även nämnas att det finns mycket positivt som kan följa från lyckad implementering. Kan en repetitiv och alienerande del av arbetet, som handläggarna uttrycker är oönskvärd, läggas över på en robot, kan det ha ett högt värde. De kan då lägga sin tid på klientkontakt, vilket studiens samtliga intervjupersoner upplever vara den mest meningsfulla aspekten av deras arbete. Vilket alltså var en tydlig semi-regularitet i empirin, en tendens hos biståndshandläggare att uppleva klientkontakten som det mest meningsfulla i arbetet. I den mån handläggare kan påverka klienters liv i positiv riktning, och sociala problems omfattning, framgår det i analysen att klientkontakt såväl som handlingsutrymme är viktiga faktorer, vilka båda kan påverkas av automatisering genom att tid som finns tillgänglig till kan påverkas. Vidare visar analysen på att socialsekreterare upplever begränsningar i vad roboten kan utföra för typer

av arbetsuppgifter. Exempelvis kan roboten inte ta i beaktande konsekvenser av avslag eller bifall. Socialsekreterarens förmåga att hantera komplexa situationer och se konsekvenser av bifall eller avslag fortsätter att ha en viktig, och i vissa fall avgörande inverkan på individers situation i arbetet med försörjningsstöd. Problemet att balansera regelstyrning och jämlik behandling gentemot medkänsla och flexibilitet i förhållande till individers unika situation kvarstår inom välfärdsstaten. Med största sannolikhet kommer denna dualitet existera länge till. Tyvärr finns det även goda anledningar att tro på fortsatta upplevelser av resursbrist inom gräsrotsbyråkratier, utifrån Lipskys (1980) välunderbyggda teori. Men i tidigare forskning finns det hoppfulla tecken som visar på att de kommuner som haft tydliga mål, en lång verksamhetsutveckling och kommit längst med den digitala automatiseringen, också har mer tid till socialt arbete, vilket i så fall skulle kunna förverkliga alla de omnämnda positiva aspekter som det sociala arbetet kan karaktäriseras av.

6.1 COVID-19-pandemins påverkan på studien

Studien genomfördes under Covid-19-pandemi. Detta har påverkat möten mellan handläggare och klient och kan därmed ha påverkat studiens resultat. Intervjupersoner sade att klientkontakten inte påverkats avsevärt av automatiseringen. Även innan pandemin och digitala ansökningar skedde större delen av kontakten via telefon och mail. Men med tanke på att statliga restriktioner varit aktiva under studieperioden, vilka begränsat kontakten mellan handläggare och klienter, vill påpekas att situationen varit speciell och att resultatet kan ha sett annorlunda ut om det inte var för pandemin. Exempelvis kan det varit så att intervjupersoner hade undvikit att träffa klienter på grund av tidsbrist orsakad av automatisering och att det bara hade visat sig under normala omständigheter.

Referenslista

Ahlbäck Öberg, S. & Widmalm, S. (2016) Att göra rätt – även när ingen ser på. *Statsvetenskaplig Tidskrift*, 118 (1): 7-17.

Ahrne, G. & Svensson, P. (2015) Kvalitativa metoder i samhällsvetenskapen. I: Ahrne, G. & Svensson, P. (red.) *Handbok i kvalitativa metoder*. Andra uppl. Stockholm: Liber.

Alvesson, M. & Sköldberg, K (2017) *Tolkning och Reflektion – Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Tredje uppl. Lund: Studentlitteratur AB.

Asatiani, A., & Penttinen, E. (2016) Turning robotic process automation into commercial success – Case OpusCapita. *Journal of Information Technology Teaching Cases*, 6 (2): 67-74.

Barfoed, M. E. (2014) Standardiserad interaktion – en utmaning för socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 21 (1): 4-23.

Bhaskar, R. (1979) *The Possibility of Naturalism – A Philosophical Critique of the Contemporary Human Sciences*. Tredje uppl. Återutgiven, London: Routledge, 1998.

Bhaskar, R. (1998) General Introduction. I: Archer, M., Bhaskar, R., Collier, A., Lawson, T., Norrie, A. (red.) *Critical Realism – Essential Readings*. Oxford: Routledge.

Bhaskar, R., Lawson, T. (1998) Introduction – Basic texts and developments. I: Archer, M., Bhaskar, R., Collier, A., Lawson, T., Norrie, A. (red.) *Critical Realism – Essential Readings*. Oxford: Routledge.

Bejerot, E. Hasselbladh, H. (2013) Forms of intervention in public sector organizations: Generic traits in public sector reforms. *Organization studies*, 34 (9): 1357-1380.

Bovens, M. & Zouridis, S. (2002) From Street-Level to System-Level Bureaucracies: How Information and Communication Technology Is Transforming Administrative Discretion and Constitutional Control. *Public Administration Review*, 62 (2): 174-184.

Bryman, A. (2008) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Andra uppl. Liber AB: Stockholm.

Bryman, A. (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje uppl. Liber AB: Stockholm.

Devlieghere, J., Bradt, L. & Roose, R. (2018) Creating transparency through electronic information systems: Opportunities and pitfalls. *The British Journal of Social Work*, 48 (3): 734-750.

Diefenbach, T. (2009) New Public Management In Public Sector Organizations: The Dark Sides Of Managerialistic 'Enlightenment'. *Public Administration*, 87 (4): 892-909.

Dunleavy, P., Bastow S., Margetts, H. & Tinkler J. (2005) New Public Management Is Dead – Long Live Digital-Era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16 (3): 467-494.

Espeland, W. N. & Stevens, M.L. (2008) A Sociology of Quantification. *European Journal of Sociology*, 49 (3): 401-436.

Carlstedt, E. (2015) *En socialtjänst med kvalitet? Öppna jämförelser som skyltfönster och verktyg*. Masteruppsats. Lund: Lunds universitet.

Baines, D. (2006) "Whose needs are being served?" Quantitative metrics and the reshaping of social services. *Studies in Political Economy*, 77: 195-209.

Esteves, J. and R. Joseph (2008) A Comprehensive Framework for the Assessment of e-Government Projects. *Government Information Quarterly*, 25 (1): 118-132.

Farahbod, F., Reza, M., Azadehde, M. R., Chegini, M. G. & Ashraf, A. N. (2012) Work Alienation – Historical Backgrounds, Concepts, Reasons and Effects. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2 (8) 8408-8415.

Lavalette, M. & Ferguson, I. (2004) Beyond Power Discourse: Alienation and Social Work. *British Journal of Social Work*, 34 (3): 297-312.

Flemming, P. (2019) Robots and Organization Studies: Why robots might not want to steal your jobs. *Organization Studies*, 40 (1): 23-37.

Fountain, J. (2001) *Building the Virtual State, Information Technology and Institutional Change*. Washington, DC: Brookings Institution Press.

Hansen H.-T., Lundberg K. & Syltevik L. J. (2018) Digitalization, Street-Level Bureaucracy and Welfare Users' Experiences. *Social Policy & Administration*, 52 (1): 67-90.

Healey, K. (2002) Managing Human Services in a Market Environment: What Role for Social Workers? *The British Journal of Social Work*, 32 (5): 527-540.

Howe, D. (1998) Relationship-based thinking and practice in social work. *Journal of Social Work Practice: Psychotherapeutic Approaches in Health, Welfare and the Community*, 12 (1): 45-56.

Kalman, H. & Lövgren, L. (2012) Etik i forskning och etiska dilemman – En introduktion. I: Kalman, H. & Lövgren, L. (red.) *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Andra uppl. Malmö: Gleerups.

Kaun, A. & Velkova, J. (2019) Sweden. I: Spielkamp, M. (red.) *Automating Society – Taking Stock of Automated Decision-making in the EU*. Berlin: AlgorithmWatch.

Kraemer, K. and King, J. L. (2003) *Information Technology and Administrative Reform – Will the time after E-Government be different?* UC Irvine: Center for Research on Information Technology and Organizations.

Lauri, M. (2016) *Narratives of governing – rationalization, responsibility and resistance in social work*. Doktorsavhandling. Umeå: Umeå universitet.

Lindgärde, K (2018) *Omstridda trelleborgsmodellen utvärderas*.

[<https://www.lu.se/artikel/omstridda-trelleborgsmodellen-utvarderas/>. Hämtat: 2021-08-03].

Lipsky, M. (1980) *Street-Level Bureaucracy – Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.

Löfstedt, U. (2005) E-government – assessment of current research and some proposals for the future. *International Journal of Public Information Systems*, (1): 39-52.

Marx, K. (1961) *Economic and Philosophic Manuscripts of 1844*. Återutgiven, Dover Publications, 2012.

[<https://www.perlego.com/book/110163/economic-and-philosophic-manuscripts-of-1844-pdf/>.

Hämtat: 2021-07-24].

Minas, R., Bäckman, O. & Korpi, T. (2014) Rescaling inequality? Welfare reform and local variation in social assistance payments I: *Social policy review 26: Analysis and debate in social policy*. Farnsworth, K., Irving, Z. and Fenger, M. (red.), Bristol: Policy Press.

Nationalencyklopedin (2021) *New Public Management*.

[<https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/l%C3%A5ng/new-public-management/>. Hämtat:

2021-08-30].

O’Leary, P., Tsui, M. & Ruch, G. (2013) The Boundaries of the Social Work Relationship Revisited: Towards a Connected, Inclusive and Dynamic Conceptualisation. *British Journal of Social Work*, 43 (1): 135-153.

Persson, A. & Goldkuhl, G. (2010) Government Value Paradigms – Bureaucracy, New Public Management, and E-Government. *Communications of the Association for Information Systems*, 27 (4): 45-62.

Portulans Institute (2020) *The Network Readiness Index 2020 – Accelerating Digital Transformation in a post-COVID Global Economy*. Washington DC: Portulans Institute.

Prop. 2011/12:1. *Utgiftsområde 22: Kommunikationer – Förslag till statens budget för 2012*.

Rakar, F. (2018) *Lärprojekt Trelleborgsmodellen – från rebell till modell*.

[<https://moten.trelleborg.se/welcome-sv/namnder-styrelser/arbetsmarknadsnamnden/arbetsmarknadsnamnden-2018-06-11/agenda/larprojekt-trelleborgsmodellen-002pdf-1?downloadMode=open> / . Hämtat: 2021-08-15].

Ranerup, A., & Henriksen, H. Z. (2019) Value positions viewed through the lens of automated decision-making: The case of social services. *Government Information Quarterly*, 36 (4): 1-11.

Rose, J., Persson, J. S., Heeager, L. T., & Irani, Z. (2015) Managing e-Government: Value positions and relationships. *Information Systems Journal*, 25 (5): 531-571.

Scaramuzzino, G. (2019) *Socialarbetare om automatisering i socialt arbete – En webbenkätundersökning*. Research Reports in Social Work, vol. 2019, nr 3. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.

Schneider, D. & Seelmeyer, U. (2019) Challenges in Using Big Data to Develop Decision Support Systems for Social Work in Germany. *Journal of Technology in Human Services*, 37 (2-3): 113-128.

SFS 2017:900. *Förvaltningslag*

Socialhögskolan, Lunds Universitet (2018) *Råd och Anvisningar för uppsatsarbete*. Lund: Socialhögskolan, Lunds Universitet.

Svensson, L. (2019) "*Tekniken är den enkla biten*" – Om att implementera digital automatisering i handläggningen av försörjningsstöd. Research Reports in Social Work, vol. 2019, nr 12. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.

SKR – Sveriges Kommuner och Regioner (2021) *Att införa e-tjänst, automatisering av ekonomiskt bistånd*.

[<https://skr.se/skr/integrationsocialomsorg/ekonomisktbandforsorjning/automatiseringekonomisktband/etjanst.27108.html/>]. Hämtat: 2021-08-07].

SKR – Sveriges Kommuner och Regioner (2021) *Automatiserat beslutsfattande behövs i välfärden*.

[<https://skr.se/skr/tjanster/press/nyheter/nyhetsarkiv/automatiseratbeslutsfattandebhovsivalfardenn.50961.html/>]. Hämtat: 2021-05-02].

SKR – Sveriges Kommuner och Regioner (2021) *Automatisering i välfärden – möjligheter och utmaningar för kommuner och regioner*.

[<https://rapporter.skr.se/automatisering-i-valfarden.html/>]. Hämtat: 2021-08-07].

Vinnova (2016) *Implementering av trelleborgsmodellen*.

[<https://www.vinnova.se/p/implementering-av-trelleborgsmodellen/>]. Hämtat: 2021-08-15].

Bilaga – Intervjuguide

Bakgrundsfrågor:

Vad har du för arbetstitel?

Hur länge har du jobbat som det?

Hur länge har ni haft automatisering?

Vilka problem har ni stött på som relaterar till automatiseringen?

Händer det att klienter har frågor om automatisering?

- Isåfall, kan ni svara?
- Vem svarar?
- Hur mycket kan handläggarna om automatisering och algoritmer?
- Är det en svart låda?

Hur funkar det med det juridiska, hur mycket får roboten göra?

Påverkan på arbetsrutiner

1. I hur stor utsträckning skulle du säga att automatiseringen av försörjningsstödsprocessen har påverkat ditt arbete, på en skala från 1-10?

1 representerar “Knappt alls” och 10 representerar “våldigt mycket”.

Följdfrågor:

På vilket sätt upplever du att automatiseringen har påverkat ditt arbete?

- Kunskap
- Arbetsmetod

2. Upplever du att din nivå av handlingsutrymme har förändrats till följd av automatiseringen?

- Isåfall, hur?

3. Upplever du att kontakten med brukare förändrats till följd av automatisering?
– Isåfall, hur?

Roboten

3. Hur stor insyn har du i robotens process/handläggning?
4. Till vilken grad litar du på att robotens bedömningar/beräkningar är korrekta?
- Vad skulle öka din tillit samt vad minskar den?
5. Hur tror du att brukare upplever den automatiserade processen?

Resurser

6. Tror du att det är kostnadseffektivt att utveckla automatiserade processer?
7. Upplever du att automatiseringen sparar tid, eller slösar tid?

Följdfrågor:

Om du upplever att det sparar tid för dig – Vad använder du tiden till istället?

Om du upplever att det sparar tid för socialtjänsten – Var tror du de extra resurserna hamnar?

Om du upplever att det slösar tid – Vad är det som orsaker detta?

Automatiseringens konsekvenser

8. Vad upplever du att automatiseringen har för konsekvenser, utöver de som du redan nämnt?
– Hur låter samtalen på arbetsplatsen när automatisering kommer på tal?
9. I sin helhet, hur negativ eller positiv upplever du automatiseringen av ekonomiskt bistånd vara, där 1 representerar väldigt negativ och 10 representerar väldigt positiv?
10. Upplever du att sammansättningen av professioner/kollegor förändrats till följd av automatiseringen?

Frågor tillagda efter två intervjuer:

11. Upplever du att tillämpningen av regelverket kring ekonomiskt bistånd blir mer eller mindre rättvist med en robot?

12. Om du ser långt in i framtiden, vart tror du att utvecklingen av automatiserade processer kommer leda handläggningen av ekonomiskt bistånd?