



**LUNDS**  
UNIVERSITET  
Socialhögskolan

## **Socialsekreterarna och de digitala verktygen**

Gränsarbete inom ekonomiskt bistånd

Matilda Ohlsson

Masteruppsats SOAM21

Aktuell termin: VT23

Handledare: Elizabeth Martinell Barfoed



## Abstract

Author: Matilda Ohlsson

Title: *Social workers and digital tools – Boundary work in social assistance* [Translated title]

Supervisor: Elizabeth Martinell Barfoed

Assessor: Alexandru Panican

Digital tools are part of the everyday lives of social workers. In the political discourse surrounding the digitalization of social services this development tends to be described as a naturally occurring force of change. What seems less prominent is how digitalization also carries values and ideas designed within the framework of a social and political context, digital tools are consequently not neutral means. The purpose of this study was therefore to explore how social workers in social assistance relate to their work with digital tools and what significance it has for their view on the professional role. The study was based on a qualitative approach, using semistructured interviews conducted with social workers in the Swedish social services. The empirical material was analyzed by using neo-institutional theory, adding boundary work as an analytical tool. The results showed that the professional role seems to take shape in the meeting between social workers and technology, where negotiation concerns the status of digital tools within the organization. The interviews exposed a tension where, on the one hand, the digital tools tend to be humanized through a status as a digital colleague, on the other hand, they are constructed as rational and legally secure in contrast to the human factor. Overall the study showed that depending on what importance the social workers attribute to the digital tools, thus seem to have significance for the content of the social work. Therefore, the results call for further examination of how the development ultimately affects the direction of social work in social assistance.

Keywords: digitalization, digital tools, social work, social assistance

Nyckelord: digitalisering, digitala verktyg, socialtjänsten, ekonomiskt bistånd

# Innehållsförteckning

<b>Kapitel 1. Inledning</b> .....	2
1.1 Syfte och frågeställningar.....	4
1.2 Centrala begrepp.....	5
<b>Kapitel 2. Bakgrund</b> .....	6
2.1 Socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd.....	6
2.2 Digitalisering av socialtjänstens arbete.....	7
2.3 Digitaliseringens organisatoriska sammanhang.....	8
<b>Kapitel 3. Kunskapsläget</b> .....	10
3.1 Digitalisering av socialt arbete ur ett internationellt perspektiv.....	11
3.2 Digitalisering av socialt arbete ur ett nationellt perspektiv.....	12
3.3 Diskussion.....	16
<b>Kapitel 4. Teoretiskt ramverk och begrepp</b> .....	16
4.1 Institutionell inramning.....	16
4.2 Gränsarbete som teoretiskt verktyg.....	19
4.3 Teoretiska överväganden.....	19
<b>Kapitel 5. Metod</b> .....	22
5.1 Metodval.....	22
5.2 Urvalsprocess.....	23
5.3 Genomförande.....	24
5.4 Analysprocess.....	25
5.5 Forskningsetiska överväganden.....	26
5.6 Metodologiska överväganden.....	27
<b>Kapitel 6. Resultat och analys</b> .....	29
6.1 De digitala verktygens status.....	29
6.2 Det synliga sociala arbetet.....	35
6.3 Ett dubbelt uppdrag i nytt ljus.....	41
6.4 En ny professionell roll och dess symboliska gränser.....	45
<b>Kapitel 7. Avslutande diskussion</b> .....	52
7.1 Diskussion utifrån studiens syfte.....	52
7.2 Vidare forskning.....	56
<b>Referenser</b> .....	56
<b>Bilagor</b> .....	61
Bilaga 1.....	61
Bilaga 2.....	62
Bilaga 3.....	64

# Kapitel 1. Inledning

Digitaliseringen av offentlig sektor och däribland det sociala arbetet pågår i snabb takt och kan antas få betydelse för såväl välfärdens utformning som relationen mellan det offentliga och dess medborgare. Inom socialtjänsten pågår den digitala utvecklingen i flera verksamheter men framträder extra tydligt i arbetet med ekonomiskt bistånd. Av Sveriges 290 kommuner använder sig idag 60 procent av en e-tjänst för ansökan om ekonomiskt bistånd, en siffra som 2017 var 9 procent (Socialstyrelsen 2022a). En stor andel av kommunerna har även valt att automatisera handlägningsprocessen och ett flertal ligger i startgroparna för att påbörja ett sådant arbete (Socialstyrelsen 2022b). Den snabba förändringstakten i kombination med tydliga politiska ambitioner på området (E-hälsomyndigheten 2022) ger en bild av att den digitala utvecklingen är här för att stanna.

Socialtjänstens digitalisering går hand i hand med en ökad användning av digitala verktyg. Detta är en utveckling vars betydelse behöver lyftas fram för att förstå socialarbetares rutiner, rationaliteter och i förlängningen synen på det sociala arbetet (Jacobsson & Martinell Barfoed 2019). I den politiska diskurs som omger socialtjänstens digitalisering tenderar dock den digitala utvecklingen att beskrivas som en naturligt förekommande förändringskraft (Germundsson 2022). Vad som tycks mindre framträdande är hur digitaliseringen även bär på värderingar och idéer utformade inom ramen för en social och politisk kontext (t.ex. Schou & Hjelholt 2019). Digitala verktyg är följaktligen inte neutrala medel utan kan betraktas som aktörer i sin egen rätt (jfr Gillingham 2016; Martinell Barfoed 2019; Åkerström & Jacobsson 2019). Användningen av digitala verktyg kan på så vis liknas vid dokumentens roll inom välfärdsorganisationer. Digitala verktyg är, likt dokument, visserligen materiella ting men de tas upp och förstås i ett organisatoriskt sammanhang (jfr Prior 2003; Ahmed 2007). På samma sätt som dokumenten behöver de digitala verktygen således studeras, inte bara för sitt innehåll, utan även för vilken betydelse de tillskrivs av olika aktörer inom organisationer.

Motiven bakom införandet av digitala verktyg kan sammanfattas genom ledord såsom effektivitet, rättssäkerhet och likvärdighet (Svensson 2022). Digitaliseringens potential ligger i dess möjlighet att likrikta det sociala arbetet, för att säkerställa att alla medborgare ska behandlas lika i mötet med offentliga myndigheter. Dessa ambitioner skulle kunna förstås som ett svar på den kritik som tidigare riktats mot handläggningen av ekonomiskt bistånd, där forskning visat på stora lokala variationer gällande bedömningar och beslut (Stranz 2007). I

ljuset av detta välkomnas den tekniska utvecklingen då den erbjuder en möjlighet att röra sig mot ett alltmer standardiserat socialt arbete. Samtidigt framträder en annan bild, där digitaliseringen ska frigöra tid genom minskad administration och erbjuda socialsekreterare ett större professionellt utrymme för att stötta individer till självförsörjning (Socialstyrelsen 2022). Införandet av digitala verktyg har även byggt på en strävan att sänka trösklarna till socialtjänsten och göra klienterna mer aktiva och delaktiga i kontakten med myndigheten (Svensson & Larsson 2017). Ur ett sådant perspektiv får standardisering och likriktning potentiellt stå åt sidan till förmån för klientens individuella behov. Sammantaget framträder en spänning i syftet med att digitalisera arbetet med ekonomiskt bistånd; å ena sidan öppnar utvecklingen för en standardisering med målet att säkerställa en korrekt och likvärdig bedömning, å andra sidan ämnar digitala verktyg öka en individualisering genom minskad administration och ökad klienttid.

I en svensk forskningskontext har digitaliseringen inom ekonomiskt bistånd i stor utsträckning belysts utifrån utvecklingens möjligheter och begränsningar. Framförallt har forskare intresserat sig för socialsekreterares användning och erfarenhet av digitala automatiserade beslutsstöd (Scaramuzzino 2019; Svensson 2019; Gustafsson 2022, Ranerup & Henriksen 2022). I flera av studierna har begreppet handlingsutrymme placerats i centrum, ofta med utgångspunkt i en oro över huruvida handlingsutrymmet riskerar att minska eller i värsta fall försvinna i handläggarnas vardag. Frihet att handla kan dock ta sig olika uttryck och professionella kan använda sitt handlingsutrymme på olika sätt, både för klienternas bästa men även i linje med organisationens mål och riktning (Evans & Harris 2004). Denna hållning knyter an till vad vissa forskare i den offentliga debatten argumenterat för, nämligen att digitala "robotar" varken är bättre eller sämre än den organisation de verkar i (Ulmestig & Nordesjö 2019).

Mot denna bakgrund anses det angeläget att belysa hur digitala verktyg tas emot och förstås av socialsekreterare inom socialtjänsten och på vilket sätt det institutionella sammanhanget, exempelvis normer och värderingar av vad som uppfattas som ett gott arbete, förändras i takt med den digitala utvecklingen. I socialsekreterarens professionella roll ingår att samarbeta med en rad olika aktörer, såväl fysiska personer som digitala verktyg, allt inom ramen för de föreställningar som omgärdar socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd. Uppmärksamheten riktas därför mot hur de professionella förhandlar och skapar gränser kring sitt arbete, både i relation till de digitala verktygen och till organisationens mål och förväntningar. Närmare bestämt: Hur formas det professionella uppdraget inom ramen för socialtjänstens digitalisering av ekonomiskt bistånd? I studien vill jag röra mig förbi frågan

om vad socialsekreterarna kan och inte kan göra och istället rikta fokus mot hur de professionella förstår sitt arbete i ljuset av den digitala utvecklingen.

Med avstamp i digitaliseringen inom ekonomiskt bistånd ämnar studien rikta blicken mot en socialtjänst i förändring. I arbetet med ekonomiskt bistånd har de mest framträdande förändringarna de senaste åren varit övergången till digitala e-tjänster och införandet av digitala automatiserade beslutsstöd (Socialstyrelsen 2022). I studien kommer fokus följaktligen att riktas mot den digitalisering som rör socialtjänstens handläggning, där ansökan och delar av arbetsprocessen i allt större utsträckning genomförs med hjälp av digitala verktyg. Denna utveckling förändrar arbetet med ekonomiskt bistånd och i förlängningen socialtjänstens uppdrag som sista länk i en socialpolitisk kedja (Svensson 2019). Sammantaget framträder således ett behov av att närmare undersöka hur normer, krav och förväntningar från en institutionell omgivning vävs in i digitaliseringen av det sociala arbetet och påverkar synen på det professionella uppdraget.

## 1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet är att undersöka hur socialsekreterare förhåller sig till sitt arbete med digitala verktyg och vilken betydelse det får för synen på det professionella uppdraget inom ramen för socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd.

- Hur beskriver socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd sitt arbete med digitala verktyg?
- Hur resonerar socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd kring sitt professionella uppdrag i relation till arbetet med digitala verktyg?

## 1.2 Centrala begrepp

### Digitala verktyg

Jag använder mig här av digitala verktyg som ett samlat begrepp för att beskriva de digitala hjälpmedel, e-tjänster och digitala automatiserade beslutsstöd, som varit de mest framträdande förändringarna i arbetet med ekonomiskt bistånd de senaste åren (Socialstyrelsen 2022). De digitala verktyg som uppmärksammas i studien är knutna till socialtjänstens myndighetsutövning och en avgränsning har således gjorts gentemot digitala kommunikationsverktyg såsom internetforum, sociala medier och appar.

### Professionella

I studien används begreppet professionella för att beskriva socialsekreterarna i organisationen. I linje med Svensson och Linde (2021) tar jag därmed utgångspunkt i att professionen och organisationen inte bör separeras utan att det sociala arbetets praktik formas i mötet *mellan* organisation och profession. Snarare än att inta en position av antingen ett organisations- eller ett professionsperspektiv riktas blicken mot ett ömsesidigt förhållande mellan dem. Vidare används begreppet professionell roll för att tydliggöra de professionellas funktion som socialarbetare och begreppet har därmed inget teoretiskt förklaringsvärde i studien.

### Ekonomiskt bistånd

Socialbidrag, ekonomiskt bistånd och försörjningsstöd är alla olika benämningar på vad som ofta beskrivs som välfärdssystemets yttersta skyddsnät. I studien används omväxlande ekonomiskt bistånd och försörjningsstöd för att benämna den del av det sociala arbetet som riktar sig till personer som i perioder är i behov av stöd för att klara sin försörjning och som utförs i socialtjänsten (jfr Panican, Ulmestig & Parsland 2021).



## Kapitel 2. Bakgrund

Följande kapitel syftar till att skissera en bakgrund mot vilken studien ska förstås. Avsnittet inleds med en övergripande beskrivning av socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd för att sedan övergå i hur den digitala utvecklingen vuxit fram inom verksamheten. Vidare är min ambition att placera in digitaliseringen i ett organisatoriskt sammanhang genom att belysa andra organisatoriska förändringar som präglat socialtjänstens arbete under längre tid.

### 2.1 Socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd

Ekonomiskt bistånd beskrivs ofta som samhällets yttersta skyddsnät och har lyfts fram som en form av sista länk i en socialpolitisk kedja (Hjort 2019). Anledningen till det är att biståndet är ämnat att träda in tillfälligt när individer är i behov av stöd för sin försörjning och inga andra försörjningsformer finns att tillgå. Inom socialtjänstens organisation utgör verksamheten en grundläggande del då fattigdom och försörjningsproblem är den vanligaste orsaken till att människor kommer i kontakt med myndigheten (Socialstyrelsen 2021).

Arbetet med ekonomiskt bistånd är en del av socialtjänstens myndighetsutövning och regleras i 4 kap. 1 § Socialtjänstlagen (SoL). Rätten till bistånd utreds av socialsekreterare vilka oftast, dock inte alltid, är högskoleutbildade socionomer (Panican, Ulmestig & Parsland 2021:14). Arbetet består i huvudsak av två delar: dels att utreda den ekonomiska situationen och rätten till bistånd, dels att göra en bedömning av insatser för den enskildes stöd till självförsörjning (Socialstyrelsen 2021). En sådan uppdelning innebär att man i arbetet med ekonomiskt bistånd ofta återkommer till en diskussion gällande de professionellas dubbla uppdrag, där de både förväntas att kontrollera rätten till bistånd och samtidigt utgöra ett stöd för klienten (Panican, Ulmestig & Parsland 2021:60). Arbetet rymmer därmed en inneboende konflikt mellan kontroll av och stöd till samhällets fattiga (Ulmestig 2007). Trots att arbetet med fattigdom och försörjningsproblem således är ett komplext arbete har synen på yrket inte sällan reducerats till ett byråkratiskt och administrativt uppdrag med ett ensidigt fokus på utbetalning av pengar (Panican, Parsland & Ulmestig 2021). Vidare har arbetet betraktats som en språngbräda för nyutexaminerade socionomer vilket ytterligare förstärkt en bild av arbetets låga status (Hjort 2019).

I kontrast till socialförsäkringarnas generella utformning, och därmed förutsägbarhet, bygger ekonomiskt bistånd på en selektiv logik med utgångspunkt i en individuell behovsbedömning (Swärd 2019). Biståndet ska utgå från en helhetsbedömning av individens

behov, snarare än en ersättning för inkomstbortfall (ibid). För att de professionella ska ha möjlighet att göra självständiga bedömningar är lagen utformad som en ramlag. Genom utformningen som ramlag delegerar Socialtjänstlagen ansvaret för bedömningarna till kommunerna och de enskilda handläggarna, vilket innebär att klientens rätt till bistånd är avhängigt kommunala riktlinjer och socialsekreterarnas tolkning av lagen (Panican, Ulmestig & Parsland 2021). Vissa forskare har diskuterat ramlagens karaktär utifrån den detaljreglering och likriktning som präglat arbetet med ekonomiskt bistånd de senaste 25 åren (t.ex. Svensson 2019). Detaljstyrningen har beskrivits som så omfattande inom verksamheten att det i viss mån har lett till en form av manuell automatisering av arbetet (Ibid.).

I perioder har försök gjorts att omorganisera det selektiva försörjningssystemet till att alltmer likna en försäkringsmässig ersättning. Under 1980-talet pågick en politisk diskussion om att flytta hanteringen av försörjningsstödet till arbetsmarknadspolitiken genom ett särskilt socialförsäkringstillägg (kallat SOFT) och förändringen byggde på en vilja att separera den behovsprövade hjälpformen från övrig bidragshantering (Salonen 2019:71). Förhoppningen var att ett formaliserat försörjningsstöd skulle minska den stigmatisering som historiskt sett har präglat det ekonomiska biståndet (Svensson 2019). De förslag som presenterades ingick dock aldrig i ett slutgiltigt lagförslag och forskare som vid tiden följde utvecklingen förhöll sig skeptiska till att genomföra en sådan förändring utan att involvera de statliga socialförsäkringssystemen (Salonen 2019). Även om förändringen politiskt sett förflyttades till periferin lever frågan inom forskningen, där röster höjts för en reformering med betoning på att skilja ekonomisk hjälp från annat socialt arbete i syfte att bryta med en tidigare fattigvårdstradition (Ibid.).

## 2.2 Digitalisering av socialtjänstens arbete

I arbetet med ekonomiskt bistånd har de senaste årens digitalisering till stor del rört införandet av e-tjänster och en utveckling mot automatiserad handläggning. Av Sveriges kommuner använder sig idag 60 procent av en e-tjänst för ansökan om ekonomiskt bistånd och en stor andel av dem har även valt att helt eller delvis automatisera handlägningsprocessen (Socialstyrelsen 2022). Övergången till digitala tjänster bygger i stora drag på att medborgare numera kan ansöka om bistånd och följa sitt ärende genom en så kallad e-tjänst hos kommunerna, snarare än att varje månad lämna in en pappersansökan (Scaramuzzino 2019). Den utveckling som har skett mot en ökad automatisering rör istället arbetsprocessen, vilket innebär att delar av det arbete som tidigare gjordes av en

socialsekreterare nu genomförs av en förprogrammerad programvara i form av ett digitalt automatiserat beslutsstöd. I den allmänna debatten är det ofta denna programvara som beskrivs i termer av en robot (Scaramuzzino 2019). Det digitala automatiserade beslutsstödet process kan skilja sig åt men presenteras ofta i tre scenarier: 1) Datorn tar fram ett förslag som handläggaren tar beslut utifrån 2) Datorn fattar ett beslut som sedan godkänns eller avslås av handläggaren 3) Datorn fattar beslutet och informerar bara handläggaren om handläggaren begär att få ytterligare information angående beslutet (Scaramuzzino & Hjärpe 2021).

Flera andra välfärdsaktörer såsom Försäkringskassan, Skatteverket och Arbetsförmedlingen har sedan lång tid tillbaka helt eller delvis övergått till digitaliserade och automatiserade arbetssätt (Panican, Ulmestig & Parsland 2021; Svensson 2022). Anledningarna till att socialtjänsten inte följt samma snabba utveckling tycks vara relativt outforskad, men frågan har i olika sammanhang berörts av forskarvärlden. För det första skiljer sig det ekonomiska biståndet från socialförsäkringsområdet genom sitt fokus på individuell behovsprövning, något som skulle kunna förklara varför utvecklingen blivit kontroversiell just där (Panican, Ulmestig & Parsland 2021). För det andra är verksamheten förlagd till kommunal nivå, vilket innebär att digitaliseringsarbetet bedrivs separat i varje enskild kommun (Svensson 2022). En tredje förklaring bygger på att socialtjänstens verksamhet utmärker sig genom att de anställda ofta har en gemensam professionell identitet kopplad till det sociala arbetet, till skillnad från exempelvis Försäkringskassan där de anställdas utbildningsbakgrund kan skilja sig åt (Hollertz, Jacobsson och Seing 2017).

## 2.3 Digitaliseringens organisatoriska sammanhang

Den tekniska utvecklingen sker inte i ett vakuum utan växer fram i samspel med en organisations sociala processer (Gillingham 2019). Viljan att digitalisera socialtjänsten behöver därför placeras in i ljuset av andra organisatoriska förändringar som sedan en längre tid präglat offentlig sektor.

Inledningsvis har det inom socialtjänsten under lång tid funnits en ambition att göra det sociala arbetet kunskapsbaserat genom införandet av evidensbaserad praktik. Något förenklat bygger tanken om en evidensbaserad praktik på en strävan att kunna motivera det professionella handlandet med någonting utöver det som sker i mötet mellan klient och socialarbetare (Bergmark, Bergmark & Lundström 2014). Utvecklingen har inneburit en rörelse mot en kunskapssyn som i mångt och mycket efterliknar den medicinska

vetenskapens forskningsideal, där kunskap framförallt beskrivs som mätbar, kvantifierbar och reproducerbar (Bergmark & Lundström 2012). En huvudsaklig idé gällande evidensbaserad praktik är att de professionella ska kunna fatta vetenskapligt grundade beslut i syfte att erbjuda en ökad likvärdighet och kvalitet för medborgarna. Den professionella bedömningen ska på så sätt legitimeras genom en form av "objektiv" kunskap snarare än vad som i vissa sammanhang beskrivits som en "magkänsla" (Martinell Barfoed & Jacobsson 2012). Som ett led i utvecklingen mot en evidensbaserad praktik har dokumenterad kunskap kommit att spela en central roll i välfärdens organisationer, vilket har inneburit en förändrad styrning av de professionella då arbetet formaliserats genom bland annat standardiserade bedömningsstöd (Liljegren & Parding 2010). Samtidigt tycks den betydelse och status som dessa bedömningsstöd tillskrivs i organisationer vara avhängig de professionellas förhållningssätt, där stöden antingen kan fungera styrande, informerande eller rådgivande (Ibid.).

Parallellt har det inom socialtjänsten under en lång tid utvecklats ett fokus på siffror och det mätbara – en utveckling som delvis är sprungen ut strömningar som evidensbaserad praktik och New Public Management inom offentlig förvaltning (Hjärpe 2020). Espeland och Stevens (2008) menar att siffror, likt ord, får betydelse i sitt sammanhang och kan därför ses betyda olika saker beroende på vem som använder dem. Resultatet blir en form av kvantifieringsontologi där verkligheten existerar i det mätbara (Espeland & Stevens 2008) och siffrorna utgör därmed en styrning som tar sig uttryck på olika sätt i det sociala arbetet. Organisationers fokus på statistik blir ett redskap för att "tvinga" det sociala arbetet i vissa riktningar. Hjärpe (2020) exemplifierar statistikens styrning genom att lyfta fram hur "bra" barnavårdsutredningar tenderar att bli de som färdigställs snabbt, vilket hon menar minskar möjligheten för att uttrycka ambivalens och eftertänksamhet hos socialarbetare. Samtidigt möter en sådan styrning motstånd, där de professionella själva använder en kvantitativ logik för att legitimera och professionalisera sitt arbete. De professionella låter sig således inte enbart styras utan använder siffrorna för att synliggöra delar av sitt arbete i syfte att åstadkomma olika ändamål (Ibid.).

Avslutningsvis har dagens socialsekreterare att förhålla sig till en organisatorisk strävan efter transparens. En utveckling nära sammankopplad med vad som ofta har beskrivits som en framväxande granskningskultur (Power 1997) eller ett administrationssamhälle (Forssell & Ivarsson Westerberg 2014). I stora drag handlar det om ett ökat behov av att dokumentera, redovisa, granska och utvärdera det arbete som utförs inom organisationer (Forssell & Ivarsson Westerberg 2014). Organisationer gör sig själva "genomskinliga" i syfte att möjliggöra granskning och uppföljning av verksamheten och det

arbete som äger rum. Verksamheterna strävar efter att göra arbetet synligt, något som kan liknas vid en social process som innefattar såväl aktörer, materiella förutsättningar och en omgärdande kontext (Hollertz, Jacobsson & Seing 2017). Flyverbom (2015) pekar på att transparens som ideal är en del i att forma beteenden genom komplexa förhandlingar om vad som ska visas upp och vad som görs bäst i att förbli dolt. Transparens blir således en form av styrning som behöver förstås i relation till begrepp såsom makt och kontroll (Ibid.). Styrning med hjälp av transparens sker dock inte nödvändigtvis genom direkta direktiv från myndigheter, utan har tidvis beskrivits som ett internaliserat ideal där synliggörandet av arbetet välkomnas av de professionella inom välfärden då granskningen framstår som en bekräftelse på att man "gör rätt" (Hollertz, Jacobsson & Seing 2017). Granskningskulturen resulterar i en form av ontologisk trygghet där de professionella inte upplever granskningen som kontroll utan snarare som en bekräftelse på att uppgiften har utförts på rätt sätt (Ibid.).

## Kapitel 3. Kunskapsläget

I detta kapitel placeras studien in i ett bredare forskningssammanhang där utgångspunkten är digitaliseringen av socialt arbete. Inledningsvis riktas blicken mot den internationella forskningen för att sedan röra sig mot studier genomförda i en svensk kontext. Eftersom forskningsfältet är stort och snabbt växande gör detta kapitel inte anspråk på att vara uttömmande utan bör snarare betraktas som ett sätt att rama in forskningsområdet.

### 3.1 Digitalisering av socialt arbete ur ett internationellt perspektiv

Internationellt finns en stor mängd litteratur som har belyst digitalisering i det sociala arbetet, däremot är det svårt att hitta jämförbara länder vars arbete kan liknas vid den svenska socialtjänstens handläggning av ekonomiskt bistånd (Svensson 2019). Internationell forskningen om digitalisering i socialt arbete har ofta haft ett särskilt fokus på arbetet med barn och familjer, generellt sett med ett mer kritiskt anslag än svenska studier (Scaramuzzino & Hjärpe 2021). Mot bakgrund av studiens syfte har forskningen som presenteras här valts utifrån ett fokus på digitaliseringens roll i socialarbetarnas vardagliga arbete.

Philip Gillingham är en forskare som tidigt följt det sociala arbetets digitala utveckling, med ett särskilt fokus på arbetet med barn och familjer i Australien. I sina studier återkommer han till att digitaliseringen inte bör betraktas som neutral utan måste förstås inom ramen för organisatoriska sociala processer (Gillingham 2019). Gillingham och Graham (2016) lyfter fram hur digitala verktyg innehåller värderingar och idéer sprungna ur tidigare New Public Management-logiker. De menar att tidigare ideal såsom granskning, transparens och kontroll följer med in i digitaliseringen och formar synen på det sociala arbetet. Vidare pekar de på hur digitala verktyg skapar organisatoriska strukturer genom att systemen erbjuder materiella svar på komplexa etiska situationer som de professionella har att förhålla sig till (Gillingham & Graham 2016). De digitala systemen styr följaktligen de professionellas arbete genom dess utformning och i sin forskning lyfter Gillingham (2019) fram hur de professionella måste få syn på strukturen och bli mer delaktiga i hur systemet utformas.

I den internationella forskningen ses ofta digitalisering och transparens som nära sammankopplade. Devlieghere och Roose (2019) pekar i sin forskning på hur digitala system införts utifrån en efterfrågan på transparens och riskhantering. Genom att på ett tydligare sätt kunna visa upp vad som händer inom organisationen är förhoppningen att öka verksamhetens

effektivitet och legitimitet. Vidare lyfter Devlieghere och Roose (2019) fram hur digitala informationssystem vid en första anblick skapar transparens men att systemen samtidigt är begränsade. De visar hur systemen "tvingar" fram motståndsstrategier bland både chefer och praktiker i deras arbete med att anpassa klienternas behov till systemets utformning, vilket resulterar i handlingar som varken är synliga eller transparenta (Devlieghere & Roose 2019). I likhet med Gillingham och Graham (2016) beskriver de att digitala system gjort det sociala arbetet synligt på ett sätt som inte var möjligt tidigare men att bilden behöver nyanseras då delar av det sociala arbetet existerar (och utvecklas) utanför de digitala systemets räckvidd.

Vidare har internationella studier riktat uppmärksamheten mot socialarbetarens roll i digitalisering av det sociala arbetet. De Corte et al. (2019) undersöker hur socialarbetare använder sitt aktörskap i implementeringen av digitala IT-system i Flanderns motsvarighet till socialtjänsten. Utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv visar de hur socialarbetare agerar inom organisationen och utgör en form av "institutionella entreprenörer" i förändringsarbetet. Resultaten pekar på att socialarbetare använder sig av sin expertis, kunskap och dagliga erfarenhet för att balansera politiska ambitioner om digitalisering, transparens och effektivitet. De Corte et al. (2019) diskuterar hur implementeringen således inte kan betraktas i termer av ett "slutresultat" utan bör förstås som en organisatorisk process där olika aktörer balanserar olika intressen. Avslutningvis argumenterar de för hur ett nyinstitutionellt perspektiv kan bidra med ökad kunskap om hur det sociala arbetets praktik formas inom ramen för organisationen, där socialarbetare är en aktör i positionen mellan klienter, omgivningens förväntningar och det institutionella sammanhanget.

### 3.2 Digitalisering av socialt arbete ur ett nationellt perspektiv

I en svensk forskningskontext har studier om digitalisering inom ekonomiskt bistånd i stor utsträckning riktat uppmärksamhet mot utvecklingens möjligheter och begränsningar. Digitaliseringen har mötts av blandade reaktioner, dels som en positiv förändring utifrån frigörandet av resurser, dels som ett hot mot det relationella arbetet som sker i mötet mellan socialarbetare och klienter (Svensson 2019). Vad som blivit tydligt är dock hur implementeringen inte enbart rör införandet av nya digitala verktyg utan även knyter an till större verksamhetsförändringar som påverkar arbets- och tankesätt i det sociala arbetet (Scaramuzzino 2019).

## Förändrade arbetssätt

I den svenska forskningen lyfter Lupita Svensson (2019) fram hur digitaliseringen delvis tycks aktualisera ett nygammalt förhållningssätt där tilliten till individen varit central. I den ursprungliga Socialtjänstlagen från 1982 var tillit till individen en grundbult men i takt med en allt mer detaljstyrd och kontrollerande funktion har ett sådant perspektiv kommit att försvinna allt mer. I Svenssons (2019) forskning beskriver de professionella en svårighet i att ändra förhållningssätt, då tidigare handläggningsprocess har präglats av kontroll, något som resulterat i att handläggare trots nya arbetssätt efterfrågar underlag från klienterna likt tidigare riktlinjer. På ett teoretiskt plan för Svensson (2019) en diskussion om att en digital automatiserad handläggning av försörjningsstödet riskerar en förskjutning, från ett selektivt till ett universellt stöd. Hon pekar på att i takt med att handläggningen standardiseras (genom digitalisering och automatisering) riskerar lagstiftarens intention, det vill säga ersättningsfunktion som yttersta skyddsnät, att gå förlorad. Vidare lyfter hon fram hur diskussioner kring digitalisering ofta har fokuserat på en formell rättssäkerhet, att reglerna tillämpas lika för alla, medan den materiella rättssäkerheten, som rör besluts innehåll och etiska värden, har hamnat i skymundan. Digitala automatiserade beslutsstöd kan med andra ord vara olika användbara beroende på vilken form av rättssäkerhet som står i fokus (Ibid).

Forskning om digitalisering inom ekonomiskt bistånd tenderar att vara nära sammankopplad med en automatisering av arbetet. Ett flertal studier har undersökt socialsekreterares erfarenheter av automatiserad handläggning med hjälp av digitala beslutsstöd. Forskare har belyst socialarbetares oro kring automatisering av socialt arbete, där en övervägande del såg fler utmaningar än möjligheter även om de yngre hade en tendens att vara mer positivt inställda än de äldre (Scaramuzzino 2019). Andra resultat visar på socialsekreterares farhågor om hur utvecklingen riskerar att dels stå i vägen för klienternas komplexa behov, dels begränsa de professionellas handlingsutrymme (Gustafsson & Wihlborg 2021). Ranerup & Henriksen (2022) visar i sin forskning hur det professionella handlingsutrymmet delvis har förändrats, där delar av ansvaret för beslutsfattandet förskjutits till ett digitalt beslutsstöd, men att socialsekreterarna fortsatt har en nära kontakt med de personer som ansöker om ekonomiskt stöd.



## Intentioner och värden vid implementering av digitala beslutsstöd

I flera svenska studier riktas blicken mot de intentioner som föregått implementeringen av digitala automatiserade beslutsstöd i arbetet med ekonomiskt bistånd. I första hand har uppmärksamheten riktats mot att bättre förstå dess användning inom offentlig verksamhet. Vissa studier har undersökt de aktörer som varit delaktiga i debatten om och spridningen av automatiserade beslutsstöd, med ett särskilt fokus på de avsikter och mål som kommunicerats i samband med implementeringen (Ranerup & Svensson 2022a). Andra studier har analyserat implementeringsprocessen genom på förhand definierade värden såsom “professionalism, efficiency, service and engagement” (Ranerup & Henriksen 2019). Ranerup och Henriksen (2019) frågar sig vilka av de fyra värdepositionerna som går att identifiera inom ramen för implementeringen, hur de skiljer sig åt samt vad vi kan lära av dessa positioners likheter och olikheter. Resultaten bekräftar tidigare forskning som visat att värden som effektivitet, service, professionalitet framträder tydligt i kommunikationen kring införandet av digitala beslutsstöd. Kommunerna vill underlätta handläggningen genom ny teknik och nya arbetssätt för att öka verksamhetens kvalitets- och servicearbete, med självförsörjning som det yttersta målet. I en senare studie använder Ranerup & Svensson (2022b) samma fyra värdepositioner och finner liknande resultat. De kommuner som studerats återkommer till ekonomiska vinster med effektivisering och betonar att implementeringen bygger på en strävan efter att erbjuda en bättre service gentemot medborgarna. I likhet med Svenssons (2019) forskningsresultat fanns det även i denna studie uttalade ambitioner från ledningshåll att skifta förhållningssätt till tillit gentemot klienten. Ett sådant spår återfinns också i Gustafssons (2022) studie, även den med fokus på implementeringen av automatiserade beslutsstöd, vars resultat tyder på en spänning mellan kontroll och tillit i relationen mellan socialsekreterare och klienter. Avslutningsvis pekar Ranerup och Svensson (2022b) på att värdet engagemang, med fokus på kontakt med civilsamhället, var svårare att identifiera i deras material. Denna svårighet diskuteras som en utmaning för framtiden i ljuset av Arbetsförmedlingens reformering och nedstängningen av medborgarkontor runt om i landet. Detta resultat knyter an till en studie gjord i Danmark där forskarna visat att socialtjänstens digitalisering lett till ett ökat behov av att få stöd på annat håll, exempelvis på medborgarkontor (Schou & Svejgaard Pors 2019).

## Digitaliseringen och klientrelationen i socialt arbete

Socialtjänstens digitala utveckling har aktualiserat frågor om relationens betydelse i det sociala arbetet. Digitaliseringen tenderar att kontrasteras mot vad man ansett vara ett mer traditionellt och relationsbaserat socialt arbete, vilket ofta har beskrivits som kärnan i verksamheten. I en litteraturöversikt placerar Nordesjö, Scaramuzzino och Ulmestig (2022) relationen mellan socialarbetare och klient i centrum av den digitala utvecklingen. I artikeln har författarna sammanställt forskning om socialt arbete och digitalisering mellan åren 2015 och 2020 i syfte att undersöka hur litteraturen beskriver och analyserar relationen mellan socialarbetare och klient. I resultaten återfinns både en digitaliseringsoptimism, bland annat genom att välfärden kan göras mer tillgänglig, men även en oro kring att digitala verktyg utgör ett hinder för det relationella sociala arbetet (Nordesjö, Scaramuzzino & Ulmestig, 2022).

## Digitalisering som konstruktion

Digitaliseringen resulterar inte enbart i nya arbetsmetoder och relationer utan kan också vara en del av att konstruera såväl klienter som förståelsen av det sociala arbetet. I två artiklar har Martinell Barfoed (2019), Åkerström samt Jacobsson (2019) applicerat Holsteins (1992) begrepp "people production" för att bättre förstå hur människor inte bara kategoriseras utan även konstrueras och produceras i en digitaliserad socialtjänst. Martinell Barfoed (2019) beskriver hur det standardiserade bedömningsinstrumentet ASI, som under längre tid använts inom missbruksområdet, bidrar till att forma "digitala klienter". Snarare än att på ett objektivt sätt inhämta information om missbrukets karaktär bidrar de digitala verktygen, genom sin utformning, till att rama in förståelsen av vad missbruk är. På ett liknande sätt tar Åkerström och Jacobsson (2019) i sin artikel fasta på hur klienter skapas i en digital dokumentation genom att standardiserings- och digitaliseringslogiker följer med i "översättningen" mellan verklighet och journal. Sammantaget knyter de båda studierna an till Gillingham (2019) genom att lyfta fram hur formen, de digitala verktygen, påverkar dess innehåll, det vill säga det sociala arbetet.

På en mer övergripande nivå har Germundsson (2022) studerat nationella riktlinjer för att synliggöra en politisk diskurs kring digital automatisering inom ekonomiskt bistånd. I resultaten formuleras digitaliseringen som en lösning på de demografiska förändringar som Sveriges välfärd står inför. Digitaliseringen framställs i policydokumenten som en naturligt

förekommande förändringskraft och tenderar att lyftas fram i deterministiska termer (Germundsson, 2022). Underliggande antaganden är att människan är problemet och tekniken är lösningen. Där människan är partisk, långsam och bakåtsträvande är tekniken neutral, rättssäker och framåtsträvande. Germundsson (2022) diskuterar hur människan retoriskt framställs som ett hinder och som den som ska kontrolleras i utvecklingen framåt. Vidare konceptualiseras den digitala tekniken som apolitisk, något Germundsson (2022) menar leder till att diskussionen om hur tekniken produceras och används i ett socialt sammanhang uteblir. Genom att rikta uppmärksamheten mot den diskurs som omgärdar digitaliseringen av offentlig förvaltning skriver Germundsson (2022) in sig i ett skandinaviskt forskningssammanhang, där bland annat Schou och Hjelholt (2019) pekar på hur digitaliseringen inom välfärden i Danmark knyter an till politiska diskurser och konstruktioner av den "lämpliga" medborgaren. Forskarna beskriver hur digitaliseringen är en del i att forma och upprätthålla nyliberala värderingar vars syn på medborgarskapet präglas av individen som konkurrenskraftig, flexibel och aktiv.

### 3.3 Diskussion

Sammantaget visar tidigare empiriska studier inom socialtjänsten att det inte längre råder något tvivel om att digitaliseringen påverkar socialsekreterarnas vardag. Vad som däremot tycks mindre utforskat är hur och var det sociala arbetet tar plats i utvecklingen samt vilka möjligheter och svårigheter som finns för att utgöra ett stöd för människor (Jacobsson & Martinell Barfoed 2019). Flera studier har undersökt utvecklingen inom socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd, men färre har på ett tydligt sätt kopplat samman den digitala utvecklingen med biståndets specifika funktion som välfärdsstatens yttersta skyddsnät. Detta trots att den digitala utvecklingen tenderar att väcka frågor dels om hur tekniken förändrar relationen mellan det offentliga och medborgaren, dels om det ekonomiska biståndets plats i ett socialpolitiskt sammanhang. Min ambition har därför varit att röra mig förbi användningen av digitala verktyg, och deras direkta påverkan, för att istället rikta uppmärksamheten mot hur socialsekreterare förhåller sig till sitt arbete med digitala verktyg och vilken betydelse det får för synen på det professionella uppdraget inom ramen för socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd.

## Kapitel 4. Teoretiskt ramverk och begrepp

I följande kapitel kommer jag att redogöra för de val av teori och teoretiska begrepp som gjorts utifrån studiens syfte. Den teori som ligger till grund för studien är nyinstitutionell teori med ett ytterligare komplement i form av gränsarbete som analytiskt verktyg. Inledningsvis presenteras en övergripande beskrivning av nyinstitutionell teori och användbara begrepp kopplade till traditionen för att sedan övergå i en fördjupad redogörelse av begreppet gränsarbete. Avslutningsvis förs en diskussion kring olika teoretiska överväganden som har gjorts i arbetet med studien.

### 4.1 Institutionell inramning

En viktig utgångspunkt i studien har varit den institutionella inramningen och dess betydelse för hur de professionella förhåller sig till arbetet med digitala verktyg. Jag har följaktligen valt att hämta inspiration från nyinstitutionell teori, vars centrala tanke är att organisationer behöver förstås i relation till sin omgivning (Eriksson-Zetterquist 2009). Valet av ett nyinstitutionellt perspektiv bottnar i en föreställning om att varken socialtjänsten som organisation eller socialsekreterarna själva är helt fria att välja om de ska digitalisera eller inte, utan deras beskrivningar och resonemang behöver placeras in i en specifik social och politisk kontext. Perspektivet erbjuder således en möjlighet att lyfta fram hur normer, krav och förväntningar från en institutionell omgivning vävs in i digitaliseringen av det sociala arbetet (De Corte et al. 2019), och i förlängningen påverkar hur socialsekreterarna beskriver och resonerar kring sitt arbete med digitala verktyg.

Inom nyinstitutionell teori spelar begreppet institution en central roll. DiMaggio och Powell (1991), två betydande namn inom traditionen, lyfter fram hur nyinstitutionell teori har vuxit fram som en kritik mot tidigare organisationsteori som man ansåg byggde på en felaktig föreställning om institutioner som rationella aktörer. Istället för att se institutioner som produkter av mänsklig design vars organisatoriska handlande bygger på rationalitet, vill man inom den nyinstitutionella traditionen rikta ljuset mot hur institutioner är ett resultat av sociala processer. Genom detta perspektiv sker således en rörelse mot en mer sociologisk förståelse av organisationer och dess relation till sin omgivning. En sådan rörelse innebär att institutioner betraktas i termer av kognitiva och kulturella fenomen och således även som historiskt betingade (DiMaggio & Powell 1991). Utifrån detta perspektiv blir socialtjänsten som institution till genom omgivningens föreställningar om vad verksamheten bör vara och

göra. Genom sociala processer sker en förhandling om vilken som borde vara verksamhetens uppgift (Eriksson-Zetterquist 2009). Nyinstitutionell teori vänder sig mot antagandet att organisationer är rationella aktörer och pekar snarare på att det är sociala och kulturella faktorer som påverkar organisationers mål och riktning. DiMaggio och Powell (1983) menar att organisationer styrs av trender, normer och förväntningar som kommer från omgivningen. Fokus riktas därför mot att koppla samman organisatoriska och individuella beteenden med de värden och normativa föreställningar som är närvarande i en bredare social kontext.

Vidare använder sig DiMaggio & Powell (1983) av begreppet organisatoriska fält för att förstå verksamheter i relation till varandra. Inom organisatoriska fält strävar organisationer efter att utvecklas i takt med andra organisationer verksamma inom liknande områden. DiMaggio & Powell (1983) beskriver hur dessa fält utgörs av verksamheter med gemensamma egenskaper som exempelvis liknande klienter, leverantörer och tillsynsmyndigheter, vilka kollektivt skapar en specifik typ av institutionell miljö. Arbetet inom ett fält formar gemensamma ramar och förhållningssätt som i sin tur får betydelse för vad som kan (och inte kan) göras. Till skillnad från tidigare organisationsteori som studerat organisationer i termer av skillnader, belyser DiMaggio och Powell (1983) hur organisationer inom ett fält snarare tenderar att efterlikna varandra. Begreppet fält riktar således fokus mot hur organisationer påverkar varandra genom kulturella och normativa processer utan att nödvändigtvis ha direkt kontakt med varandra (Eriksson-Zetterquist 2009). Ett sådant perspektiv innebär att användningen av nyinstitutionell teori inte är begränsad till att studera den direkta interaktionen mellan organisationer, ett centralt antagande är snarare att organisationer påverkas av förändringar inom fältet som helhet (Ibid.).

Avslutningsvis är ett centralt begrepp inom den nyinstitutionella teorin legitimitet. Utgångspunkten är att organisationers handlande följer på det som tas för givet och förväntas av omgivningen i syfte att legitimera sitt arbete (DiMaggio & Powell 1983). Ett centralt antagande är följaktligen att förändringar *inom* organisationer behöver förstås genom deras behov av legitimitet av sin omgivning *utanför* organisationen. Dowling och Pfeffer (1975) beskriver hur organisationer strävar efter balans: “between the social values associated with or implied by their activities and the norms of acceptable behavior in the larger social system of which they are a part” (Dowling & Pfeffer 1975:122). När dessa två stämmer överens uppnås vad Dowling och Pfeffer (1975) beskriver som organisatorisk legitimitet: med hjälp av ett empiriskt fokus på hur legitimitet skapas inom organisationer bidrar begreppet till att förstå organisatoriska beteende i relation till sin omvärld.

Genom att på en övergripande nivå använda mig av nyinstitutionell teori har

förhoppningen varit att få syn på hur socialtjänsten som institution “görs”, det vill säga hur föreställningar om vad socialtjänsten bör vara och göra skapas och upprätthålls genom socialsekreterarnas beskrivningar. Det har därmed varit av stor betydelse att lyfta fram hur socialsekreterarnas utsagor inte befinner sig i ett vakuum utan existerar inom ramen för ett organisatoriskt fält. Vid en första anblick kan det nyinstitutionella perspektivet anses begränsat till en förståelse av organisationer på makronivå, men i linje med Alasuutari (2015) har teorin ansetts användbar då den kan bidra till att förstå hur normer och ideér som omgärdar socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd tar sig uttryck i socialsekreterares förståelse av sitt arbete. Det nyinstitutionella perspektivet har vidare varit av betydelse då jag i studien tar utgångspunkt i att sociala kategorier inte bara existerar i språket utan växer fram i växelverkan med institutionella ramar och materiella ting (Hacking 2000). Studien knyter därmed an till ett konstruktionistiskt perspektiv genom att rikta uppmärksamheten mot förgivettagna förhållanden och normativa antaganden i socialtjänstens digitala utveckling (jfr Berger & Luckmann 2010).

## 4.2 Gränsarbete som teoretiskt verktyg

Nyinstitutionell teori har en begränsad räckvidd när det kommer till att förstå organisationers inre dynamik och kan med fördel kompletteras med teoretiska verktyg för att ytterligare belysa sociala processer (Linde & Svensson 2013). I studien har jag därför använt mig av gränsarbete (*boundary work*) som analytiskt begrepp för att förstå hur socialsekreterare definierar och resonerar kring sitt uppdrag i relation till de digitala verktygen. Begreppet gränsarbete kopplas ofta ihop med sociologen Gieryn (1983) och handlar i korthet om hur professionella grupper språkligt konstruerar gränser för att legitimera en viss social ordning. Med utgångspunkt i att vetenskap inte kan betraktas som en enhetlig kategori argumenterar Gieryn (1983) för att vetenskapens gränser stakas ut, rivs ner, byggs upp och sammantaget förhandlas av människor i en föränderlig och inte minst historisk process. Traditionellt sett har gränsarbete använts inom professionsforskningen för att belysa hur aktörer förhandlar gentemot andra professioner och gör anspråk på professionella territorium (Liljegren 2012). I denna studie kommer dock begreppet gränsarbete inte i första hand att användas för att förstå en gränsdragning gentemot andra professioner. Min användning lutar snarare åt Lamont och Molnár (2002) mer övergripande förståelse av gränsarbete i form av symboliska gränser som skapas genom att individer och grupper förhandlar om att definiera verkligheten. De beskriver symboliska gränser som “distinctions made by social actors to categorize objects,

people, practices, and even time and space” (Lamont and Molnár 2002:168). De skiljer därmed symboliska gränser från sociala gränser, där de senare snarare utgör faktiska skillnader i tillgång till resurser. Användandet av symboliska gränser kastar ljus på de kollektiva processer genom vilka individer konstituerar ett vi och kan användas för att analysera hur människor, genom språket, skapar diskursiva gränser för hur verkligheten kan förstås (Lamont & Molnár 2002). Sammanfattningsvis kommer tyngdpunkten i analysen att ligga på hur socialsekreterarna förhandlar och gör gränsdragningar runt det professionella uppdraget, inte i första hand gentemot andra professioner utan snarare i relation till de digitala verktygen och organisationens mål och förväntningar.

### 4.3 Teoretiska överväganden

I relation till studiens syfte att undersöka hur socialsekreterarna beskriver och resonerar kring sitt arbete med digitala verktyg ansågs gränsarbete som teoretiskt begrepp användbart då det erbjuder en möjlighet att se hur de professionella förhandlar och skapar gränser för sitt uppdrag inom arbetet med ekonomiskt bistånd. Begreppet bidrar således med att rikta ljuset mot organisationens inre dynamik och fäster blicken på hur den professionella rollen konstrueras inom ramen för socialtjänstens digitalisering av ekonomiskt bistånd. I viss mån innebär användningen av gränsarbete en rörelse bort från en deterministisk syn på de professionellas möjligheter till aktörskap inom socialtjänstens verksamhet, för att likt Svensson och Linde (2021) istället belysa skärningspunkten där människor (i organisationer) gör något, alternativt låter bli att göra något. Samtidigt har den nyinstitutionella teorin varit betydelsefull för att på en övergripande nivå placera in socialsekreterarnas beskrivningar och resonemang i en institutionell miljö. Perspektivet kan på så sätt bidra till att närmare studera de omgärdande faktorer som påverkar socialsekreterarnas vardagliga arbete. Sammantaget innebär det att jag har tagit utgångspunkt i att de professionella varken är helt bundna vid riktlinjer och organisatoriska strukturer men inte heller har möjligheten att helt fritt agera utifrån sin profession (jfr Åkerström et al. 2021; Hjärpe & Martinell Barfoed 2021). Att förena ett nyinstitutionellt perspektiv med gränsarbete som teoretiskt verktyg har syftat till att fånga det organisatoriska sammanhang genom vilket de professionellas vardag kan förstås. Förhoppningen har varit att perspektiven på ett förtjänstfullt sätt kan komplettera varandra då nyinstitutionell teori bidrar med att synliggöra de ramar inom vilka de professionella förhandlar och skapar symboliska gränser kring sitt arbete.

I arbetet med att bygga ett lämpligt teoretiskt ramverk utifrån studiens syfte och frågeställningar har även andra teorier varit aktuella. Som ett exempel tangerar Actor-network theory (ANT) min studie genom att lyfta fram hur både människor och “non human actors” är en del av att forma en social verklighet (Silverman 2017). Dess teoretiska bidrag har varit att röra sig förbi dikotomin människa och teknik och förstå tekniken som ett socialt fenomen (Flyverbom 2015). Genom sitt fokus på materialitet och interaktion, snarare än språk, ansågs dock dess användning begränsad då min studies empiriska material bygger på intervjuer och således inte har möjlighet att fånga flera dimensioner av interaktion. Följaktligen blev gränsarbete ett mer användbart analytiskt verktyg för att fånga den retoriska konstruktionen av professionalitet.

Vidare hade Foucaults begrepp governmentality kunnat bidra i studien, utifrån sitt fokus på institutionella roller och hur individer inte enbart styrs utan även deltar i processen genom att själva låta sig styras som en form av "självstyrning" (McKee 2009). Forskning inom governmentality-traditionen har dock tidvis problematiserats utifrån ett ensidigt fokus på styrningens tekniker och en förenklad bild av “de styrda” och dess möjlighet att göra motstånd (Hjärpe 2020). Även Hacking (2004) sällar sig till en sådan kritik då han menar att Foucault visserligen beskrev hur institutioner skapar individer men ägnade mindre uppmärksamhet mot att nyansera bilden av dessa individers vardag. I sammanhanget upplevdes därför begreppet governmentality begränsat i sin räckvidd då det inte i tillräckligt stor utsträckning skulle kunna fånga ett växelverkande samspel mellan individ och institution.

Avslutningsvis har en viktig utgångspunkt i studien varit att den sociala världen kan tolkas på flera olika sätt. Studien gör alltså inte anspråk på att redogöra för en objektiv verklighet utan presenterar snarare *ett sätt* att beskriva verkligheten på. Ett sådant konstruktionistiskt förhållningssätt har emellanåt fått kritik för att vara relativiserande. Det har ansetts sakna samhällskritisk potential eftersom ingen kunskap gör anspråk på att vara bättre eller mer “sann” än någon annan (Sahlin 2013). Antagandet om att samhället skapas i sociala processer öppnar dock upp för möjligheten att det kan förändras, snarare än att samhällets struktur är förutbestämd (Sohlberg & Sohlberg 2019). Perspektivet har därmed ansetts lämpligt utifrån dess möjlighet att belysa vilka antaganden som tas för givet och i förlängningen utgör ramarna för socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd.



## Kapitel 5. Metod

I detta kapitel presenteras de metodval som har gjorts och på det följer en redogörelse för studiens tillvägagångssätt. Vidare innehåller det en diskussion gällande studiens forskningsetiska ställningstaganden samt avslutningsvis en sammanfattande reflektion gällande metodologiska överväganden och tillförlitlighet.

### 5.1 Metodval

Studien skriver in sig i en kvalitativ forskningstradition då syftet har varit att undersöka hur socialsekreterare förhåller sig till sitt arbete med digitala verktyg inom ekonomiskt bistånd. Jag har valt att använda mig av semistrukturerade intervjuer, en metod som ansågs lämplig utifrån viljan att fånga hur socialsekreterare beskriver och resonerar kring sitt arbete i relation till de digitala verktygen (Kvale & Brinkmann 2014). Intervjupersonernas utsagor ses inte spegla vilka personerna “är” utan förstås snarare diskursivt knyta an till det organisatoriska sammanhang de är en del av (Rennstam & Wästerfors 2015). Jag lutar mig därmed mot Holsteins (1992) förståelse av att sociala kategorier produceras inom ramen för människobehandlande organisationer. Med utgångspunkt i ett etnometodologiskt perspektiv vänder sig Holstein (1992) mot tanken att människors beskrivningar förmedlar en verklighet som finns “där ute”. I linje med Garfinkel (1967) menar han snarare att det i själva verket är i människors beskrivning av verkligheten som den skapas och får mening. Språket ses inte förmedla mening utan är en del i att skapa mening. Människor har inte en fast identitet när de kliver in i en organisation, utan de konstrueras och produceras inom ramen för den (Holstein 1992). Utifrån ett sådant perspektiv bör uppmärksamheten riktas mot att belysa de processer genom vilka verkligheten “blir till” inom organisationer. Följaktligen tar jag här avstamp i antagandet om att det inte finns en fast professionell identitet, utan den produceras aktivt inom socialtjänstens organisation. Socialsekreterarnas beskrivningar antas inte öppna upp för bakomliggande “sanningar” utanför intervjusituationen utan deras framställningar kan betraktas som ett studieobjekt i sig själva. Genom användandet av Holstein (1992) placeras även relationen mellan intervjuperson och intervjuare in i ett nytt ljus. Intervjusituationen blir inte ett tillfälle för intervjuaren att hämta kunskap “där ute”, utan situationen i sig ses som en del i att producera kunskap i mötet mellan intervjuare och intervjuperson (Holstein 1995).

## 5.2 Urvalsprocess

I studiens inledande fas skickades en presentation och förfrågan om deltagande ut till ett socialkontor i en större svensk kommun. Inledningsvis var responsen begränsad och jag fattade då beslut om att skicka ut förfrågan till ytterligare två socialkontor i olika kommuner. I urvalsprocessen skickades information om studien ut till kommunens kontaktcenter som i sin tur vidarebefordrade den till chefer inom ekonomiskt bistånd. När även det försöket fick litet genomslag valde jag att höra av mig till tidigare kontakter inom socialtjänsten och det var därifrån gensvaret kom. Deltagarna värvades sedan efter hand och genererade i sin tur ut nya deltagare, genom ett snöbollsurval (Silverman 2017). Sammanlagt har sju intervjuer genomförts på två socialkontor i två olika kommuner. Samtliga socialsekreterare i studien är utbildade socionomer men de har olika lång erfarenhet av att arbeta med ekonomiskt bistånd (Se Tabell 1). I kommun 1 genomfördes en av intervjuerna på strategisk nivå med en digitaliseringschef och en digitaliseringssekreterare ansvarig för digitaliseringen inom ekonomiskt bistånd. Förhoppningen var att på så vis knyta an socialsekreterarnas beskrivningar och förhållningssätt till övergripande organisatoriska mål och förväntningar. Sammantaget har urvalet gjorts utifrån ambitionen att belysa hur de normer och föreställningar som omgärdar socialtjänstens arbete skapas och upprätthålls i en viss institutionell miljö. Studien gör inte anspråk på att vara komparativ utan använder sig av två socialkontor, samt ett strategiskt perspektiv, för att nyansera bilden av hur digitaliseringen förstås i ett organisatoriskt sammanhang. De olika intervjumaterialen har använts för att belysa flera aspekter och potentiellt öka chanserna för en mer djupgående analys (Jacobsson 2008).

De två socialkontoren visade sig till stor del ha genomfört liknande förändringar när det kom till införandet av digitala verktyg i arbetet, men vid läsningen av studiens resultat kan det vara av betydelse att här få ett förtydligande. Kommun 1 använder sig av Mina sidor, E-journal och E-ansökan medan kommun 2 enbart har infört Mina sidor och E-ansökan. Båda kommunerna har delvis automatiserat sin handläggning där det digitala beslutsstödet tar fram ett förslag (beräkning) som handläggaren sedan använder för att fatta beslut. Det ska dock poängteras att det digitala beslutsstöd som används i kommun 2 är något mer långtgående då det i större utsträckning automatiskt kommunicerar genom att exempelvis skicka ut brev om beslut.

Tabell 1. Tabell över studiens intervjupersoner

Socialsekreterare 1	Kommun 1	Längre erfarenhet (ca 10 år)
Socialsekreterare 2	Kommun 1	Kortare erfarenhet (ca 2 år)
Socialsekreterare 3	Kommun 2	Kortare erfarenhet (ca 2 år)
Socialsekreterare 4	Kommun 1	Längre erfarenhet (ca 20 år)
Socialsekreterare 5	Kommun 1	Längre erfarenhet (ca 10 år)
Socialsekreterare 6	Kommun 2	Längre erfarenhet (Ca 20 år)
Digitaliseringschef	Kommun 1	Ansvarig digitalisering sedan några år tillbaka
Digitaliseringssekreterare (Verksamhetsstöd)	Kommun 1	Ansvarig digitalisering sedan några år tillbaka

### 5.3 Genomförande

Studien genomfördes under våren 2023. I en första kontakt fick intervjupersonerna ta del av ett informationsbrev vilket bland annat redogjorde för studiens syfte och bakgrund (Se bilaga 1). Intervjuerna genomfördes sedan på respondenternas arbetsplatser eller via det digitala verktyget Teams och pågick cirka 45-60 minuter. Alla intervjuer spelades in och transkriberades av mig. Det empiriska materialet i form av transkriberade intervjuer består av totalt 135 sidor. I framställningen av studiens resultat och analysdel har citat från intervjuerna “putsats” genom att jag har tagit bort upprepningar och utfyllnadsord som “eh” “ah” i syfte att öka läsbarheten.

Intervjuguiden (Se bilaga 2 och 3) har i första hand används om ett underlag för samtal snarare än en färdig mall för intervjuerna. Genom att använda semistrukturerade intervjuer var förhoppningen att balansera tematisk struktur med tillräckligt stort utrymme för deltagarna att delge sina perspektiv (Bryman 2018). I utformningen av intervjuguiden ville jag: För det första fånga hur digitaliseringen introducerats i verksamheten genom frågor om implementeringen. För det andra ämnade frågor om handlägningsprocessen belysa hur socialsekreterarna språkligt förhöll sig till sitt arbete med digitala verktyg. Ett tredje tema berörde nya arbetssätt och syftade till att synliggöra övergripande mönster i definitionen av det sociala arbetet. Under intervjutillfället var följsamheten till intervjupersonens berättelse

en viktig del, frågorna har således inte ställts i exakt den ordningen som de förekommer i intervjuguiden men strukturen har använts i syfte att säkerställa att alla intervjuer har rört sig kring samma teman.

## 5.4 Analysprocess

Analysarbetet har skett kontinuerligt. Precis som Silverman (2017) belyser tenderar analysprocessen och bearbetningen av empirin att börja redan vid datainsamlingen. Under arbetet har det därmed varit viktigt att föra anteckningar kring de idéer och tankar som växte fram under datainsamlingen. När alla intervjuer var genomförda och transkriberade lästes samtliga intervjuer i sin helhet i syfte att skapa en bild av övergripande teman och mönster unika för mitt material. Utifrån dessa teman och mönster gjordes sedan ytterligare en sortering med förankring i studiens syfte och frågeställningar. I ett nästa steg hämtade jag inspiration från Holstein och Gubriums (2017) analytiska separering av *vad* som sägs och *hur* det sägs, vilket innebär att jag har pendlat mellan å ena sidan ett fokus på vilka faktiska händelser som beskrivs och å andra sidan vilka ord som används och hur olika ideal och normer konstrueras i intervjuerna. Under analysprocessen har min ambition därmed varit att röra mig mellan det konkreta och det abstrakta, hela tiden med fokus på att materialet ska användas för att utveckla forskningsidén snarare än tvärtom (Wästerfors 2008). Parallellt med insamling och bearbetning av empirin har jag reflekterat över teoretiska analysredskap, vilka sedan utgjorde ett avslutande steg i att begripliggöra mitt empiriska material.

## 5.5 Forskningsetiska överväganden

Etiska överväganden spelar en viktig roll för forskningens kvalitet och i arbetet har jag därför genomgående förhållit mig till Vetenskapsrådets publikation God forskningssed (2017). I kontakten med intervjupersonerna har det i första hand varit viktigt att tydligt beskriva studiens syfte och betona att det är frivilligt att delta (Vetenskapsrådet 2017). Ett sådant krav har mötts genom ett informationsbrev som skickades ut vid en första kontakt med intervjupersonerna (Se bilaga 1). I informationsbrevet redogjordes för studiens syfte och bakgrund, information om samtycke och anonymitet samt hur insamlade data kommer att användas (Kvale & Brinkmann 2014). Samtycke har inhämtats muntligt vid varje intervjutillfälle och intervjupersonerna har i samband med det även fått information om att de när som helst under studien är fria att dra tillbaka sitt samtycke (Vetenskapsrådet 2017).

Vidare har anonymitet varit av betydelse, inte minst utifrån en förhoppning om att det skulle öka intervjupersonernas möjlighet att fritt diskutera och resonera kring ämnet för studien. Genomgående i projektet har det varit viktigt att vid varje intervjutillfälle diskutera frågor om studiens syfte, samtycke, anonymitet samt hur studiens material kommer att användas. Det har gjorts för att undvika att forskningsetik blir en checklista och istället förblir en levande diskussion genom hela projektet (Kvale & Brinkmann 2014).

Utifrån ett etiskt perspektiv blir det här relevant att lyfta fram att studiens intervjupersoner består av både socialsekreterare, en digitaliseringschef och en digitaliseringssekreterare. Denna aspekt har varit viktig att ta hänsyn till då det innebär att det finns en ojämlik maktsituation utifrån intervjupersonernas olika positioner i organisationen, vilket i sin tur skulle kunna påverka socialsekreterarnas svar. En betydande faktor i sammanhanget är dock att dessa personer rekryterats i olika steg och således inte har haft kontakt med varandra. I samband med att de båda kommunernas kontaktcenter vidarebefordrade information om studien till chefer inom ekonomiskt bistånd kom jag i kontakt med digitaliseringssekreteraren och digitaliseringschefen vars gemensamma intervju sedan bokades in separat. Därmed har ingen av dem varit en del av den rekrytering som skett mellan socialsekreterarna på enheterna och de har därför inte heller någon information om vilka som deltagit. Även om det inte går att helt utesluta verkar det sannolikt att de olika intervjupersonerna inte har kännedom om varandra, så länge de inte själva valt att dela den informationen på sin arbetsplats, och således kan det tas för troligt att det inte påverkat socialsekreterarnas svar på ett betydande sätt.

Forskningsetiska frågor har även varit av stor betydelse i hanteringen av studiens empiriska material. Anonymitetskravet har varit närvarande i arbetet med att transkribera intervjuerna genom att deltagarna har avidentifierats redan i ett första steg genom användandet av exempelvis "Socialsekreterare 1", deras namn eller arbetsplats förekommer således inte i något av det empiriska materialet (jfr Vetenskapsrådet 2017). Vidare är det inte alltid tillräckligt att lära sig etiska forskningsprinciper, en viktig del av arbetet handlar också om en tät etisk beskrivning i framställningen av materialet (Kvale & Brinkman 2014). I den täta beskrivningen skrivs situationens kontext fram på ett relevant och reflekterat sätt i syfte att producera ny insiktsfull kunskap om människors tillvaro (Ibid.). Mot en sådan bakgrund har det varit av stor betydelse att placera in och förstå intervjupersonernas citat i relation till intervjusituationen som helhet, i syfte att undvika att de upplever framställningen av deras resonemang som ryckta ur sitt sammanhang.

## 5.6 Metodologiska överväganden

Inom den samhällsvetenskapliga forskningen har begrepp som reliabilitet och validitet ofta ifrågasatts då de är sprungna ur en positivistisk tradition (Kvale & Brinkmann 2014). Jacobsson (2008) lyfter fram hur det kan vara svårt att komma runt dessa vedertagna begrepp i diskussionen om forskningens kvalitet men hon presenterar samtidigt ett mindre polariserat förhållningssätt som bygger på metodologisk medvetenhet. Utifrån ett sådant perspektiv ligger tyngdpunkten på författarens förmåga att presentera stringenta, väl underbyggda och trovärdiga tolkningar och resultat (Jacobsson 2008). Min förhoppning är att närma mig ett sådant ideal genom att vara transparent i studiens tillvägagångssätt, urvalsprocess, empirins bearbetning och analytiska slutsatser.

En kritik som riktats mot kvalitativ intervju som metod är att empirin anses skapad av forskningssituationen då intervjun, och det samtal den genererar, inte hade förekommit naturligt utanför studien (Rennstam & Wästerfors 2015). För att möta en sådan kritik kan forskaren göra hela interaktionen till föremål för analys, det vill säga istället för att förneka intervjusituationens specifika karaktär kan den aspekten vägas in i analysen (Jacobsson 2008). Både i analysprocessen och i framställningen av resultatet har jag därför strävat efter både kontextualisering och konkretisering av sammanhanget, med förhoppning om att på ett tydligt sätt skriva fram den situation genom vilken socialsekreterarnas citat ska förstås. I studien har tre intervjuer genomförts med hjälp av det digitala verktyget Teams, vilket innebär att det potentiellt inte går att utesluta att intervjusituationen som helhet sett annorlunda ut än resterande. För ytterligare transparens har jag valt att publicera studiens två intervjuguider, något som kan öppna för möjligheten att bedöma intervjudesignens kvalitet i relation till studiens syfte (Kvale & Brinkmann 2014).

I linje med Harding (1993) anser jag att forskarens subjektivitet behöver lyftas fram och synliggöras för att utveckla en reflexiv forskarroll. Mitt intresse för digitaliseringen inom socialtjänsten växte fram när jag under en period arbetade som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Under min tid som socialsekreterare arbetade jag i samma stad som socialsekreterarna i stad 2. Vi arbetade dock inte inom samma stadsdel (enhet) och jag har således inte haft kännedom om personerna innan genomförandet av studien. Det har varit viktigt att under studien, både i informationsbrev och i intervjusituationen, vara öppen med min egen bakgrund inom arbetet med ekonomiskt bistånd. Samtidigt har jag aktivt undvikit att kommentera intervjupersonernas berättelser med hjälp av egna erfarenheter av arbetet, något som har ansetts kunna styra intervjupersonernas svar på ett allt för betydande sätt. Trots

det går det inte att utesluta att intervjupersonernas sätt att prata om sitt arbete med digitala verktyg möjligtvis hade kunnat se annorlunda ut, om de hade diskuterat frågan med en person vars koppling till digitaliseringen inom ekonomiskt bistånd skilde sig från min.

## Kapitel 6. Resultat och analys

I följande kapitel kommer studiens resultat att presenteras och analyseras i relation till forskningsfältets kunskapsläge och studiens teoretiska ramverk. Under analysarbetet växte fyra övergripande teman fram: De digitala verktygens status, Det synliga sociala arbetet, Ett dubbelt uppdrag i nytt ljus och En ny professionell roll och dess symboliska gränser. Det är genom dessa tema som studiens resultat och analys kommer att framställas.

### 6.1 De digitala verktygens status

En viktig utgångspunkt i studien har varit att digitala verktyg visserligen är materiella ting men de bör studeras utifrån hur de tas upp och förstås i ett institutionellt sammanhang. De digitala verktygens betydelse behöver följaktligen lyftas fram för att förstå socialarbetares rutiner, rationaliteter och i förlängningen synen på det sociala arbetet (Jacobsson & Martinell Barfoed 2019). Tidigare studier pekar på att den status som bedömningsverktyg tillskrivs i organisationer är avhängig de professionellas förhållningssätt, där verktygen antingen kan fungera styrande, informerande eller rådgivande (Liljegren & Parding 2010). På samma sätt synliggörs under intervjuerna ett gränsarbete mellan de digitala verktygen och socialsekreterarna, där de senare både går i allians och opposition med verktygen.

#### De professionella som medlare, allierade och yttersta beslutsfattare

I socialsekreterarnas beskrivningar framträder ett samspel med vad som närmast kan beskrivas som en digital kollega. En sådan bild förstärks ytterligare genom att det digitala beslutsstöd som införts i kommun 2 har tilldelats ett namn och pronomet hon<sup>1</sup>. I intervjuerna mejslas föreställningar om det professionella uppdraget fram i socialsekreterarnas förhandling om arbetets ordning och återkommande i deras beskrivningar är rollen som medlare mellan teknik och klient:

Kommer ansökan in digitalt så skickar [datorn] sådana automatiska brev men det kanske inte alltid är tillräckligt för de personer som vi har som inte öppnar sin post och sådant,

---

<sup>1</sup> I materialet har namnet avidentifierats med hänsyn till kommunens anonymitet och presenteras här som [datorn].



då handlar det mycket om för handläggaren att ligga på och få till en kontakt och även förklara vad det innebär.

(Socialsekreterare 3, Kommun 2)

I citatet beskriver socialsekreteraren sig själv som mellanhand i mötet mellan de digitala verktygen och klienterna. I resonemanget dras en symbolisk gräns för hur långt datorns kapacitet sträcker sig genom att den information som skickas ut förstås som begränsad. Gränsarbetet tar sig uttryck genom att socialsekreterarens konstruerar en gräns som legitimerar en viss social ordning (Gieryn 1983), det digitala verktyget tillskrivs en lägre status medan de professionella träder in som medlare för att underlätta kommunikationen med klienterna. Hos socialsekreterarna framträder tron på den digitala utvecklingens tydligt men deras uppdrag som medlare sträcker sig även till en förhandling om hur myndigheter bör kommunicera med sina medborgare och de stakar ut gränser utifrån sin digitala kollegas effektivitet. Under intervjuerna skymtar normativa antaganden om hur kommunikationen mellan myndigheter och medborgare bör se ut och i viss mån synliggörs hur socialtjänstens verksamhet blir till i mötet mellan socialsekreterare, institutionella ramar och materiella ting (Hacking 2000). En socialsekreterare beskriver hur de digitala verktygen kan jobba dygnet runt men värjer sig mot myndighetskontakt alla tider på dagen:

[Datorn] jobbar ju dygnet runt också så jag tänker jag har stött på någon klient som har fått något brev väldigt sent gällande stickprov och blev jättenervös och nojig, att sådana där bitar, att saker och ting kanske måste vara lite mer tidsinställda, hon får gärna jobba på men de här breven och sådant som skickas ut kanske också ska vara under kontorstid.

(Socialsekreterare 3, Kommun 2)

Socialsekreteraren kliver återigen in som medlare mellan tekniken och klient, men denna gång i syfte att bromsa effektiviteten. Snarare än att öka sin effektivitet efterfrågas här ett digitalt verktyg som behöver bli mer mänskligt, eller i alla fall bör kommunicera när människor kommunicerar – under kontorstid. Om målet med digitaliseringen är att öka effektiviteten skulle de digitala verktygens möjlighet att arbeta dygnet runt välkomnas som rationellt steg i en sådan utveckling, men i citatet synliggörs en förhandling där socialtjänsten också förväntas hitta en balans i relation till sitt uppdrag i omgivningens ögon. Socialsekreterarens gränsarbete påminner om vad De Corte et al. (2019) visat i tidigare forskning om digitalisering, nämligen hur socialarbetare använder sin kunskap och erfarenhet

i vardagen för att balansera olika intressen inom ramen för en institutionell miljö. Under intervjuerna framträder föreställningen om vad socialtjänsten bör vara genom en förhandling om tid, där rollen som medlare innebär att socialsekreteraren formulerar en symbolisk gräns för hur och framförallt när en digital kollega förväntas att ha kontakt med klienterna. Vidare förstår de professionella inte bara sig själva som medlare utan de går även i allians med de digitala verktygen. I intervjuerna återkommer beskrivningen av e-ansökan som begränsad i sin utformning, men upplevelsen är trots allt att det digitala verktyget utgör ett stöd genom att minska det administrativa arbetet:

Den är ju ganska fyrkantig så, därför är det ju ofta som det behövs korrigeras, men det är ändå en hjälp, även om man korrigerar det, så går det ändå fortare än att kanske börja från scratch, så det sparar tid oavsett.

(Socialsekreterare 1, Kommun 1)

I citatet visar sig alliansen framförallt i relation till effektivitet genom att de digitala verktygen förstås avlasta socialsekreterarna i handläggningen. Även om de professionella behöver komplettera de digitala verktygen, genom att gå in och korrigera, återkommer uppfattningen om att e-ansökan bidrar till att det administrativa ansvaret fördelas och underlättar arbetet. Parallellt synliggörs dock en tydlig uppfattning om ansvarsfördelningens yttersta gräns:

Den här robottjänsten gör ju en preliminär beräkning till oss, så det är både själva ansökan och då beräkningen som görs, sen måste vi ju alltid dubbelkolla och eventuellt korrigera beräkningen, och vi måste spara den slutligt, så att det är mitt namn, jag ska kunna skriva under att den är korrekt, det kan jag ju inte förlita mig på att den är, utan jag har ansvar att dubbelkolla, och eventuellt korrigera.

(Socialsekreterare 1, Kommun 1)

Socialsekreteraren beskriver hur hen vill försäkra sig om att handläggningen blivit korrekt genom att dubbelkolla att datorn har gjort rätt. De professionella rör sig från medlare till att vara den som till syvende och sist ska stå till svars för beslutet. Tilliten till datorn varierar och på det följer ett dubbelarbete utifrån socialsekreterarens uppdrag som ansvarig beslutsfattare. I flera resonemang återkommer ansvarsfördelningen, bland annat när det uppstår en misstro mot datorns förmåga:

För att klienten ska ju ha pengar den 27 e och det kan ju inte jag skylla på att en digital kollega inte har gjort sitt jobb utan jag får ju jobba häcken av mig för att pengarna ska komma fram.

(Socialsekreterare 6, Kommun 2)

Socialsekreterarna tillskriver sig det yttersta ansvaret i relation till klienterna och i citatet konstrueras en form av professionell konkurrens. Tidigare studier har pekat på hur en del av ansvaret för beslut förskjuts till det digitala bedömningsstödet (Ranerup & Henriksen 2022). I denna studie tycks en del av det administrativa arbetet förskjutas till verktygen, men samtidigt är socialsekreterarna noggranna med vem som är ansvarig för de beslut som fattas. Ett sådant förhållningssätt blir framförallt tydligt i frågan om den individuella bedömningens plats i arbetet och en socialsekreterare beskriver hur diskussionerna kring implementeringen sett ut:

Man ville liksom ha kvar den mänskliga faktorn som gör en bedömning, finns det sociala faktorer och sådana saker, att göra en korrekt beräkning kan man gärna ta hjälp av datorn ja, men det ska inte bara komma en uppgift från en arbetsmarknadsavdelning om en bruten planering och sedan blir det automatiskt ett beslut på avslag, då stannar vi upp och utreder varför det har blivit så.

(Socialsekreterare 4, Kommun 1)

Det yttersta ansvarets gräns stakas ut genom att socialsekreterarna i sina resonemang markerar att i mötet med klienten är de digitala verktygen bara ett hjälpmedel – en robot snarare än en digital kollega. Utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv blir det i sammanhanget intressant att fästa blicken på den dominerande föreställningen om beslutsfattandet i arbetet med ekonomiskt bistånd. Under intervjuerna blir det tydligt att det i första hand är människor som ska fatta beslut i arbetet med ekonomiskt bistånd. Inom ramen för ett organisatoriskt fält behöver de professionella legitimera arbetet genom att hitta en balans mellan vad Dowling och Pfeffer (1975) beskriver som sociala värderingar kopplade till uppdraget och normativa föreställningar som är närvarande i en bredare social kontext. I ljuset av den kritik som omgärdat införandet av "robotar" i socialtjänsten (Scaramuzzino 2019), är en möjlig tolkning att en betoning på vem som fattar beslut blir en del av en sådan legitimering. Genom att socialsekreterarna tillskriver sig själva det yttersta ansvaret upprätthålls en föreställning om

hur arbetet med ekonomiskt bistånd bör utformas, där den professionella rollen sträcker sig längre än vad ett digitalt verktyg anses kunna göra.

### Digitala verktyg konstrueras som säkra och professionella som osäkra

Ett återkommande tema under intervjuerna var en förväntan om att de digitala verktygen kan bidra med ökad rättssäkerhet. I Gerdmundssons (2022) studie av policydokument gällande digitalisering finner hon underliggande antaganden om att människan är problemet och tekniken är lösningen. Människan konstrueras som partisk, långsam och bakåtvänd medan tekniken är neutral, rättssäker och framåtsträvande (Gerdmundsson 2022). På liknande sätt resonerar socialsekreterarna om de digitala verktygens potential:

När vi socialsekreterare hanterar papperna, vi är bara människor så det kan ju bli så att man har en bunt med papper och något papper hamnar där, du vet det blir inte rättssäkert i längden liksom att ha det så...det kan jag känna att så här digitala ansökningar är superbra jag ser inte någon problematik med det.

(Socialsekreterare 2, Kommun 1)

I språket synliggörs en dikotomi där tekniken förstås bringa ordning medan socialsekreterarna konstrueras som "bara människor", något som i sammanhanget framstår som mindre rättssäkert genom att den mänskliga faktorn beskrivs i termer av en begränsning. Gränsarbetet tar sig uttryck genom att de i sina resonemang drar en symbolisk gräns mellan sig själva och de digitala verktygens möjligheter. Om socialsekreterarna i sina tidigare resonemang var ytterst ansvariga, förändras den sociala ordningen i diskussionen om rättssäkerheten. I fråga om rättssäkerhet blir ordningen den motsatta och de digitala verktygens status i organisationen förhandlas om. På samma sätt som i Svenssons (2019) forskning tenderar diskussionen om rättssäkerhet att handla om en formell rättssäkerhet, att reglerna tillämpas lika för alla, medan den materiella rättssäkerheten, som rör besluts innehåll och etiska värden, hamnar i skymundan. Det är framförallt med hänvisning till e-ansökans tydliga struktur, i kontrast till pappersansökans mer flytande karaktär, som en ökad rättssäkerhet framträder:

Deras ansökan blir mer tydlig för att man måste liksom kryssa eller skriva vissa saker för att komma vidare med sin ansökan, och så är det ju inte med de som ansöker på papper

utan det blir mer flytande, så jag tror att många känner att det har, att just e-ansökan är lite mer rättssäker och att det sparar tid.

(Socialsekreterare 1, Kommun 1)

Både e-ansökan och pappersansökan består av på förhand givna kategorier, såsom inkomster och utgifter, men där pappersansökan öppnar för möjligheten att skriva övriga behov i marginalen styr e-ansökan genom att ansökningsprocessen stannar upp om man försöker gå runt utformningen. På ett sätt blir den nästintill *än* mer standardiserad i takt med att möjligheterna för att gå utanför dess former minskar. I sammanhanget blir e-ansökan med sin *än* mer standardiserade utformning ett sätt att legitimera och lyfta fram organisationen som en rättssäker och effektiv organisation. E-ansökan ramar in klienternas behov i syfte att underlätta handläggningen, något som utifrån effektivitetssynpunkt kan tyckas falla sig naturligt. Huruvida e-ansökan de facto skulle bidra till en ökning av dessa värden ligger utanför studiens räckvidd, vad som däremot intresserar är språkbruket som tillskriver digitala verktyg en status som *än* säkrare än människor. En möjlig tolkning är att konstruktionen av professionella som mindre rättssäkra knyter an till de föreställningar som följer på en diskurs kring evidensbaserad praktik, i mötet med omgivningens förväntningar får tekniken stå som representant för det objektiva som ska mota bort osäkerhet i handläggningen. Socialsekreterarnas beskrivningar knyter således an till vad Gerdmundsson (2022) pekar på, nämligen att den digitala tekniken tenderar att beskrivas som neutral och apolitisk, vilket står i vägen för en diskussion kring hur tekniken produceras och vilka intressen som tjänar på dess genomslag inom socialtjänstens organisation.

Sammantaget tycks det professionella uppdraget ta form genom ett gränsarbete mellan socialsekreterare och teknik, där förhandlingen gäller de digitala verktygens plats i organisationen. I sitt sätt att beskriva arbetet med de digitala verktygen skapar socialsekreterarna symboliska gränser för hur verkligheten kan förstås (jfr Lamont & Molnár 2002). I intervjuerna blottläggs en spänning där de digitala verktygen å ena sidan tenderar att humaniseras genom en status som digital kollega, å andra sidan konstrueras som rationella och rättssäkra i kontrast till den mänskliga faktorn. Utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv blir det tydligt hur socialtjänsten som institution skapas och upprätthålls i socialsekreterarnas föreställningar, där de digitala verktygens status och roll i organisationen inte är statisk utan förhandlas av de professionella inom ramen för en institutionell miljö. Socialsekreterarnas legitimerar sitt arbete genom att lyfta fram hur de digitala verktygen enbart är ett hjälpmedel

och de själva ytterst ansvariga, samtidigt beskrivs de digitala verktygen utifrån en förväntad objektivitet som knyter an till omgivningens förväntningar på en evidensbaserad socialtjänst.

## 6.2 Det synliga sociala arbetet

Inom den nyinstitutionella teorin riktas uppmärksamheten mot att koppla samman organisatoriska och individuella beteenden med de normer och förväntningar som är närvarande i en bredare social kontext (DiMaggio & Powell 1983). Under en längre tid har offentlig sektor präglats av ideal som transparens där organisationer strävar efter att synliggöra sitt arbete i syfte att underlätta för granskning och uppföljning av verksamheten (Hollertz, Jacobsson & Seing 2017). Inom den internationella forskningen har transparens och digitalisering gått hand i hand då digitala verktyg ökar möjligheten att visa upp vad som händer inom organisationen (Devlieghere & Roose 2019). Precis som Hollertz, Jacobsson och Seing (2017) beskriver kan strävan efter transparens liknas vid en social process som innefattar såväl aktörer, materiella förutsättningar och en omgärdande kontext. I socialsekreterarnas resonemang förstås de digitala verktygen öppna upp för möjligheten att göra det sociala arbetet synligt, de utgör med andra ord de materiella förutsättningarna, något som i sammanhanget förstås öka kvaliteten både internt och i mötet med omgivningen.

### Digitala verktyg skapar legitimitet

Under intervjuerna tar sig ideal kring transparens inte uttryck genom formella riktlinjer från organisationen, utan existerar snarare som en extern blick i socialsekreterarnas arbete och synliggörs i hur de förhåller sig till de digitala verktygen. I kommun 1 har införandet av en digital e-tjänst inneburit att klienterna ges möjlighet att läsa sin journal på ett liknande sätt som sjukvårdens e-tjänst 1177. En förändring som hos några socialsekreterare förstås öka koncentrationen:

Sådana grejer är ju liksom så att, jag ser ändå med en mer digital, att man har krav på dokumentation, att det kommer att kunna hjälpa, att man själv blir mer skärpt i sitt arbete för man har alltid anteckningar att gå tillbaka till, eftersom att allting ska journalföras.

(Socialsekreterare 2, Kommun 1)

De digitala verktygen förstås här i termer av ett skärpt arbetssätt och i resonemanget tillskrivs de en ökad status genom att bidra till att skapa struktur. I citatet synliggörs hur den digitala

e-tjänsten uppfattas kunna hjälpa socialsekreterarna att bli mer skärpta genom sin förmåga att skapa ordning. Resonemanget tangerar forskning om granskning inom offentlig förvaltning där de professionella inte upplever granskningen som kontroll utan snarare som att arbetet utförs korrekt (Hollertz, Jacobsson & Seing 2017). De digitala verktygen tolkas som ett sätt att bringa ordning och den professionella rollen formas genom en känsla av att göra rätt i sitt arbete:

Så blir det ju mer rättssäkert att vi inte tappar bort någonting och det tror jag bara kommer att hjälpa längre fram liksom, för att det blir liksom en säkerhet för både socialsekreterare men också för klienterna, att de själva kan gå in och läsa sina journalanteckningar och allting som skrivs och så.

(Socialsekreterare 2, Kommun 1)

Socialsekreteraren kopplar här samman rättssäkerheten med transparens. Möjligtvis blir synliggörandet av arbetet ett sätt att hantera krav från omgivningen och i citatet formuleras en föreställning om vad socialtjänsten bör vara, nämligen granskningsbar. I resonemanget bidrar transparens till en trygghet för klienterna genom att de får insyn i organisationen och på så sätt blir de digitala verktygen potentiellt ett redskap för att legitimera sitt arbete gentemot både klienter och den institutionella omgivningen. Legitimitet genom transparens handlar inte bara om rättssäkerhet utan skulle även kunna förstås utifrån en önskan att involvera klienterna. Mot bakgrund av den stigmatisering som historiskt sett har präglat ekonomiskt bistånd (Svensson 2019), lyfter socialsekreterarna fram de digitala verktygen som en möjlighet att göra klienterna mer delaktiga i sitt eget ärende.

En av socialsekreterarna beskriver hur omställningen till en digital e-journal inte varit så omfattande då det alltid varit viktigt att dokumentera utifrån vetskapen att klienten kan begära ut sin journal. I beskrivningen blir det tydligt att klientens blick var närvarande redan innan de förändrade sitt sätt att dokumentera. Samtidigt framstår den direkta synligheten inte som obetydlig:

Det händer fortfarande ibland att man, den mänskliga faktorn, att man är inne i fel ärende och råkar skriva en anteckning i ett annat ärende och det blir ju genast ett mycket större problem för att allt publiceras ögonblickligen, och vi får inte längre lov att ta bort den utan det blir en, det är en helt ny rutin kring det med som ju i och för sig är bra /.../ Så man behöver rapportera en avvikelse om man skriver fel.

(Socialsekreterare 5, Kommun 1).

I citatet blir det tydligt hur socialsekreteraren delvis behöver förhålla sig till den digitala dokumentationen på ett nytt sätt då tidsaspekten, den direkta publiceringen, ställer andra krav på arbetet. Gillingham och Graham (2016:189) lyfter fram hur digitala verktyg innehåller värderingar och idéer sprungna ur tidigare New public management-logiker, där ideal såsom granskning, transparens och kontroll följer med in i digitaliseringen och styr de professionellas arbete. På samma sätt visar det sig under intervjuerna hur de digitala verktygen bidrar till att synliggöra arbetet vilket följs av att socialsekreterarens beteende styrs utifrån synligheten då de har att förhålla sig till krav på en ökad noggrannhet. Vidare beskrivs i citatet hur den direkta publiceringen ökar risken för fel i dokumentationen vilket inom organisationen resulterat i en ny rutin gällande avvikelse. Den nya rutin som införts upplevs i sammanhanget som positiv då processen bakom att ändra eller ta bort en felaktig anteckning synliggörs i alla steg. Möjligtvis förstås den digitala dokumentationen och den avvikelserapportering som följer som ett sätt att öka arbetets kvalitet, återigen tycks kvaliteten delvis bygga på en tanke om att göra arbetet synligt. En möjlig tolkning är att det även knyter an till de övergripande kommunala intentioner som föregått implementeringen av digitala verktyg, nämligen en strävan mot att erbjuda medborgarna en god service (Ranerup & Svensson 2022b). Resonemanget vävs således samman med organisationens legitimitet gentemot omgivningen, där normer för hur arbetet bör bedrivas formuleras i termer av transparens och känslan av att göra rätt är nära sammanvävd med ett synliggörande av arbetets processer. Ett liknande resonemang går igen i intervjun med digitaliseringschefen, där digitalisering och möjligheten till transparens går hand i hand med socialtjänstens kommunikation utåt. I samtalet med enhetschefen kopplas en i media omskriven desinformationskampanj mot socialtjänsten (Regeringen 2022) samman med digitaliseringens möjligheter framåt:

Och sedan har vi den här desinformationskampanjen, jag tror att vi kan positionera våra [digitala] tjänster bättre mot varandra liksom och tydliggöra för våra medborgare, vara mer begripliga gentemot våra medborgare.

(Digitaliseringschef, Kommun 1)

I mötet med medborgarna förstås de digitala verktygen, och den transparens som görs möjlig, kunna begripliggöra arbetet utåt. Precis som Devlieghere & Roose (2019) pekar blir



digitaliseringen ett sätt att kunna visa upp vad som händer inom organisationen, med förhoppningen om att öka verksamhetens effektivitet och legitimitet. Kommunen själva väljer att använda sig av digitala verktyg i syfte att möta omgivningens förväntningar på en serviceinriktad och tillgänglig socialtjänst. Samtidigt handlar transparensen inte enbart om att begripliggöra arbetet för medborgarna utan även andra delar av omgivningen:

Vi är ju utsatta för granskning hela tiden liksom, det är IVO, det är Socialstyrelsen och media, som vill se allt så vi måste vara transparenta hela tiden.

(Digitaliseringschef, Kommun 1)

I intervjun med digitaliseringschefen blir det tydligt att den transparens som de digitala verktygen möjliggör bidrar till att möta de formella krav som kommer från omgivande kontrollinstanser. I de resonemang som presenteras ovan går det potentiellt att urskilja ideal kopplade till föreställningar om en evidensbaserad praktik. I strävan efter evidensbaserade arbetssätt tenderar dokumentation i sig att likställas med evidens (Jacobsson & Martinell Barfoed 2016). Mot bakgrund av det skulle det gå att placera in socialsekreterarnas känsla av att göra rätt, med hjälp av de digitala verktygen, i en bredare diskussion om en säker och objektiv socialtjänst. De ideal kring transparens som synliggörs blir en del av att staka ut gränser för en professionell roll där det synliga arbetet är nära sammanvävt med det "rätta" arbete. Mot bakgrund av organisationens krav på transparens formas eventuellt även socialsekreterarnas uppdrag genom en förväntan om att göra arbetet synligt utåt i syfte att stärka organisationens legitimitet.

### E-ansökan måste öka

Ett synligt socialt arbete handlar inte enbart om att göra organisationen transparent för omgivningen utan visar sig också i förhandlingen om vilka delar av arbetet som ska visas upp (Flyverbom 2015). Under intervjuerna sker en sådan förhandling genom att både enhetschefen och de professionella drar upp symboliska gränser kring vad som kan betraktas som ett gott arbete. Parallellt med införandet av de digitala verktygen tenderar båda kommunerna att formulera det eftersträvarvärda arbetet i termer av att öka antalet digitala ansökningar. I kommun 1 beskriver enhetschefen hur stadsdelarnas siffror visade stora skillnader i sökfrequens, något som väckte nyfikenhet:

Enhetschef: Så tittade vi lite närmare och såg att några socialsekreterare hade typ 90 100 procent och några hade ingenting, vi såg ju skillnad i olika stadsdelsområde, ja men låt oss kolla det här på individnivå, så vi identifierade, vi gjorde en sådan topp-tio-lista på socialsekreterare som hade gått över till det digitala, och då gick vi och frågade ja men hur gör ni alltså \*skrattar\*

Matilda: Jaha, till de enskilda handläggarna?

Enhetschef: Ja och då visade det sig att de hade ett arbetssätt för att slussa in liksom och då fångade vi det och försökte sprida det till resten av gänget som inte hade lyckats att få sina, alltså sina klienter, då såg vi ju det är inte alls upp till klienter här, det låg på oss.

(Digitaliseringschef, kommun 1)

I arbetet med att övergå till digitala ansökningar flyttas fokus från klientens förmåga till socialsekreterarnas förmåga. Det professionella uppdraget konstrueras här i form av ett aktivt förhållningssätt gentemot övergången till det digitala och det synliga sociala arbetet blir här socialsekreterarnas förmåga att öka antalet digitala ansökningar. En sådan retorik knyter återigen an till vad Ranerup och Svensson (2022b) visat i tidigare forskning, där de bakomliggande motiven till kommunernas digitalisering bygger på värden som effektivitet och service. Inom ramen för ett organisatoriskt fält likställs eventuellt de digitala ansökningarna med kvalitet i socialtjänstens arbete vilket i intervjuerna tar sig uttryck genom förväntningar kring socialsekreterarnas arbete. Från organisationens håll handlar det om att engagera och motivera socialsekreterarna, något som syns även i kommun 2:

Att vi som handläggare också ska fundera över liksom egna sätt och strategier för att typ öka den procenten att den ska höjas, hur talar vi om det, tar vi det på besök, informationsblanketter, ska det finns någon i receptionen som pratar om det, hur ska vi liksom kunna öka antalet också, att det ändå är en levande fråga.

(Socialsekreterare 3, Kommun 2)

I resonemanget synliggörs hur organisatoriska ideal i frågan om digitaliseringen inte formuleras som direktiv utan framträder i organisationens förväntningar kring de professionellas uppdrag, där de professionella uppmanas att gå till sig själva för att hitta lämpliga strategier. Samtidigt tycks de professionella själva bygga upp sin yrkesroll utifrån samma ideal. Flera socialsekreterare återkommer till att ingen klient ska tvingas in i att

ansöka digitalt men det finns en aktiv strävan efter att öka antalet personer i statistiken och i intervjuerna kopplas höga antal ihop med ett väl utfört arbete:

Av mina de gamla klienter som aldrig ens haft bank-id så då fick de ju nya bättre telefoner för det har vi ju hjälpt dem med, men jag är väldigt stolt över att på min tjänst, runt 27 personer av 34, idag när det fungerar, kan skicka in en e-ansökan.

(Socialsekreterare 6, Kommun 2)

I citatet framträder en stolthet som grundar sig i klienternas förmåga och en förhoppning om en större delaktighet i samhällslivet, där det sociala arbetets uppgift blir att öka den digitala kompetensen bland medborgarna. Socialsekreterarens resonemang visar hur uppdraget med att handlägga ekonomiskt bistånd rör sig förbi ett ensidigt fokus på utredning och självförsörjning mot ett förhållningssätt där klienternas delaktighet i (det digitala) samhället utgör en bärande del. Samtidigt knyter citatet an till organisationens uttalade visioner om att öka procenten och den organisatoriskt lämpliga socialsekreteraren konstrueras genom ett högt antal digitala ansökningar. Organisationens fokus på statistik blir ett redskap för att "tvinga" det sociala arbetet i vissa riktningar (Hjärpe 2020). Det eftersträvansvärda arbetet formuleras i det mätbara och synliggör potentiellt en perspektivförskjutning i arbetet med de digitala verktygen, där användningen riskerar att gå från att vara ett medel till ett mål i sig. En förskjutning som inte minst blir intressant mot bakgrund av tidigare forskning, där undersökta kommuner formulerat förhoppningar om att ny teknik inom socialtjänsten ska leda till ekonomiska vinster genom effektivisering (Ranerup & Svenssons 2022b). Utifrån ett nyinstitutionellt perspektiv blir det tydligt hur det organisatoriska sammanhang som socialsekreterarna i studien befinner sig i knyter an till andra organisationers förväntningar kring den digitala utvecklingen. På det organisatoriska fält där socialtjänstens verksamhet befinner sig tycks nya normer ta form, där det digitala förstås i termer av ökad kvalitet. I ljuset av detta formas socialsekreterarnas uppdrag genom förväntningar från omgivningen där legitimiteten ligger i det mätbara antalet digitala ansökningar.

### 6.3 Ett dubbelt uppdrag i nytt ljus

I samtalet om digitaliseringen blir det tydligt att utvecklingen består av två delar, där själva införandet av digitala verktyg är en del medan de organisatoriska reaktioner som följt på införandet utgör en annan. Hur socialsekreterarna förhåller sig till de digitala verktygen är

således nära sammanvävt med de förändringar som följt på införandet av dem. Under intervjuerna blir det tydligt att införandet av digitala verktyg aktualiserar en diskussion om de professionellas dubbla uppdrag i arbetet med ekonomiskt bistånd, nämligen balansen mellan stöd och kontroll (Panican, Ulmestig & Parsland 2021). I samband med införandet av en e-tjänst avvecklade kommunerna i studien den månatliga kontroll av bilagor, såsom hyresaviser och elräkningar, som under lång tid präglade arbetet med ekonomiskt bistånd (jfr Panican, Ulmestig & Parsland 2021). I samband med att den månatliga kontrollen plockades bort infördes ekonomiska avstämningar som slumpvis väljer ut klienter för granskning. Socialsekreterarna får då information om att en ansökan valts ut för stickprov och gör en fördjupad kontroll:

Så då kollar man att allting stämmer och jag brukar jämföra det lite när klienter frågar med självscanningskassan vid ICA, att man liksom, vissa personer blir utvalda för kontroll och det är helt slumpmässigt, vi har en sådan slumpgenerator som tar fram vilka vi ska välja ut varje månad.

(Socialsekreterare 5, Kommun 1)

Den dubbla rollen av stöd och kontroll som socialsekreterarna har att förhålla sig till förändras delvis i samband med införandet av de digitala verktygen, genom att en del av ansvaret för kontrollen förskjuts till en slumpgenerator. Även om stickproven inte resulterar i att kontrollen försvinner formuleras slumpen som ett verktyg för att minska misstänkliggörande och stigmatisering. Lamont & Molnár (2002) lyfter fram hur symboliska gränser kan användas för att belysa hur individer skapar diskursiva gränser för hur verkligheten kan förstås. I citatet sker gränsarbetet genom att socialsekreteraren drar en gräns mellan sig själv och de digitala verktygen, där slumpen öppnar upp för de professionella att frånsäga sig en del av ansvaret för kontrollen och istället röra sig närmare en stödfunktion för klienten. De digitala verktygen förstås i sammanhanget som en oberoende faktor och en möjlig tolkning är att de därmed inte inkräktar på relationen mellan socialsekreterare och klient.

Förändringen av den kontroll som under lång tid präglade arbetet med ekonomiskt bistånd handlar inte enbart om ett skifte i arbetssätt utan påverkar potentiellt även bilden av vad verksamheten förväntas att ägna sig åt. Under intervjuerna utgör den förändrade kontrollen ett exempel på hur socialtjänsten som institution *blir till* genom omgivningens (och organisationens) föreställningar om vad verksamheten bör vara och göra. Ett exempel på

en sådan förhandling framträder när digitaliseringssekreteraren beskriver hur införandet av stickprov och en fördjupad ekonomisk kontroll tagits emot inom verksamheten. Digitaliseringssekreteraren lyfter fram förändringen:

Som det här med att få in ett kvitto, det räcker att jag [socialsekreteraren] skriver att jag har sett det men förr har det varit väldigt viktigt att det här måste sitta i akten för om någon frågar efter det så måste jag kunna visa det liksom och det [har varit] en jättepuckel att komma över liksom /.../ Så jag tror att det handlar mycket om att bli trygg i det och känna att jag gör rätt nu när jag handlägger på detta sättet och då kanske inte en rutin är det som behövs utan då är det mer kulturen och hur man pratar kring det och vad chefen säger, är chefen trygg med det jag gör så är jag också trygg med det liksom.

(Digitaliseringssekreterare, Kommun 1).

Föreställningar om vad socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd bör göra tar form i digitaliseringssekreterarens citat. I resonemanget formuleras socialsekreterarnas uppdrag om från organisatoriskt håll och nya normer växer fram i ljuset av det förändringsarbete som följt på införandet av de digitala verktygen. Vidare visar citatet hur granskningen internaliseras i socialsekreterarnas arbete, det vill säga trots tydliga direktiv om att kontrollen inte längre ska ske i samma utsträckning sitter känslan av att kunna visa upp något vid en granskning kvar hos socialsekreterarna. Beteendet lever kvar i organisationen trots att kravet inte längre är närvarande. Något som dock inte bara gäller de professionella, utan även klienterna:

Socialsekreterare 3: Idag har jag vissa på min tjänst som fortfarande lämnar in allt

Matilda: Alla bilagor? Allting?

Socialsekreterare 3: Ja, just för att man vill försäkra sig om att man har gjort rätt och det är bättre att socialtjänsten har det.

(Socialsekreterare 3, Kommun 2)

Flera socialsekreterare beskriver hur vissa klienter, lång tid efter förändringen, har fortsatt att skicka in underlag då det upplevts som ett sätt att göra rätt. Idén om kontrollen letar sig följaktligen in i både socialsekreterares och klienters beteende. Inte minst har det handlat om personer som under flera år har uppburit ekonomiskt bistånd och på så sätt, likt socialsekreterarna, har en uppfattning om hur relationen mellan medborgare och myndighet bör se ut. Socialsekreterarnas uppdrag formuleras delvis om då de inte längre kontrollerar

klienternas ansökningar varje månad och möjligtvis påverkar förändringen även föreställningar om vad arbetet med ekonomiskt bistånd är.

Vidare knyter den dubbla rollen av stöd och kontroll som socialsekreterarna har att förhålla sig till i arbetet med ekonomiskt bistånd an till begreppet tillit. Ranerup och Svensson (2022b) menar att implementeringen av digitala verktyg har lett till att nya förhållningssätt formulerats från kommunernas sida, där tilliten till klienten varit framträdande. I intervjuerna blir det tydligt att en sådan riktning även visar sig i socialsekreterarnas beskrivningar:

Där är det ju också starkt från verksamheten att vi ska lita på våra klienter vi ska lita på att de skriver in de beloppen i utgifter som de faktiskt har och sedan skriver de under det med sitt bank-id och då har de skrivit under att de gett sanningsenliga uppgifter och då ska vi lita på dem, då ska vi liksom inte ifrågasätta och det är ju bra för både klienterna och för socialarbetare.

(Socialsekreterare 2, Kommun 1)

Intressant nog kommer kravet på ett nytt förhållningssätt präglad av tillit från organisationens håll och inte från de professionella själva, även om det i citatet förstås gynna såväl klienter som socialsekreterare. Införandet av de digitala verktygen blir en del i att förändra synen på kontrollens roll inom ekonomiskt bistånd, där den omfattande kontroll som under lång tid präglat arbetet i viss mån ändrat karaktär. Kontrollens plats i arbetet tycks dock mer svår fångad än så. Om tidigare resonemang rörde idén om kontrollen visar ett senare citat att även den faktiska kontrollen tillskrivs olika betydelser beroende på sammanhang. I samtalet om det nya arbetssättet framhåller en socialsekreterare kontrollfunktionens dubbla betydelse:

Det var väl viss oro också hur det skulle bli, att vi inte skulle ta in kvitton på att hyran blev betald hela tiden och till exempel skulle folk få mycket hyresskulder eller när vi inte kontrollerade, ja det var nog mer, lite med omsorg också med tanken att ja men om vi inte kollar att den blir betald blir den betalt då? Kommer de få extra, bli extra skulder...men generellt sett så, en liten svårighet att släppa kontrollen skulle jag nog säga.

(Socialsekreterare 4, Kommun 1)

Socialekreteraren kopplar i citatet ihop kontrollen med en omtanke om klientens situation. Svårigheten med att släppa kontrollen gentemot klienten verkar inte bygga på en misstanke om eventuella bidragsbrott utan tycks snarare handla om en föreställning om klientens potentiella oförmåga att hantera sin ekonomiska situation. I citatet är det nästan som att det sociala arbetet vävts in i kontrollen. Socialekreterarnas svårigheter med att släppa kontrollen framstår delvis som organisatoriskt förankrad genom granskningen, samtidigt presenteras kontrollen som en del i det professionella uppdraget i form av ett stöd gällande klientens ekonomiska situation. Sammantaget framträder bilden av att införandet av digitala verktyg följs av organisatoriska förändringar som får betydelse för hur socialekreterarna förstår sitt arbete. Möjligtvis innebär kontrollens nya karaktär en förändring inom ett organisatoriskt fält, där de professionella står inför ett skifte i föreställningen om vad arbetet med ekonomiskt bistånd bör vara. Kontrollen har inte försvunnit utan snarare förflyttat sig och tagit formen av en fördjupad avstämning utifrån ett slumpmässigt urvalssystem. Kontrollens nya form blir ett exempel på hur socialtjänsten förändras i relation till sin omgivning. Det som tidigare var det ”självklara” och förgivettagna, omfattande månatlig kontroll, förändras genom införandet av de digitala verktygen, vilket kan ses som ett resultat av sociala processer (DiMaggio & Powell 1991). En möjlig tolkning är att den omfattande kontrollen hade kunnat förändras tidigare utifrån en rationalitetsaspekt, där en omfattande byråkratisk kontroll ter sig irrationell utifrån effektivitetssynpunkt. Ett nyinstitutionellt perspektiv kastar således ljus på att den förändrade kontrollen eventuellt möjliggjorts genom sociala processer inom ett organisatoriskt fält, där de digitala verktygen öppnat upp för en ny riktning. Möjligtvis hade förändringen inte varit möjlig att genomföra tidigare, då kontrollen sedan länge varit hårt knuten till hur socialtjänsten legitimerade sitt arbete med ekonomiskt bistånd. I ljuset av digitaliseringen och socialtjänstens strävan efter att vara en effektiv och serviceinriktad myndighet blir dock de digitala verktygen ett nytt redskap för att legitimera arbetet vilket i förlängningen möjliggör den förändrade kontrollen.

## 6.4 En ny professionell roll och dess symboliska gränser

Under intervjuerna synliggörs hur en ny riktning för arbetet med ekonomiskt bistånd förhandlas fram på det organisatoriska fält som socialtjänsten befinner sig inom. Begreppet organisatoriskt fält riktar fokus mot hur organisationer påverkar varandra genom kulturella och normativa processer utan att nödvändigtvis ha direkt kontakt med varandra (DiMaggio & Powell 1983). Hur socialekreterarna förhåller sitt arbete med digitala verktyg behöver

således förstås både utifrån en normativ föreställning om vad det sociala arbetet är och de organisatoriska ambitioner som följer på en sådan föreställning.

### Det fysiska klientmötet som norm

Den status som de digitala verktygen tillskrivits tidigare i form av en ökad rättssäkerhet syns inte längre till när intervjuerna övergår till att handla om vad det sociala arbetet "är". I socialsekreterarnas resonemang dominerar bilden av att det sociala arbetet sker i det fysiska klientmötet, på avstånd från de digitala verktygen. Förhållningssättet känns igen från tidigare studier, där digitaliseringen inte sällan har kontrasterats mot vad man ansett vara ett mer traditionellt och relationsbaserat socialt arbete (Nordesjö, Scaramuzzino & Ulmestig 2022). Perspektivet kommer dock inte enbart från socialsekreterarna själva utan kommuniceras även från arbetsledningen:

Socialsekreterare 2: Verksamheten vill ju såklart att vi ska bedriva socialt arbete i så lång utsträckning som vi kan och att vi ska träffa våra klienter så ofta egentligen som det är möjligt för att det vi ska ha en bra bild av hur det går för dem /.../ vi har ändå en ram där vår chef vill att vi ska träffa minst, jag tror nu med vårt ärendeantal så är det nog 50 procent varannan månad blir det då

Matilda: 50 procent?

Socialsekreterare 2: Så då är ju tanken att man träffar alltså man träffar alla sina klienter minst varannan månad.

(Socialsekreterare 2, Kommun 1)

Från verksamhetens håll uttrycks tydliga mål gällande klientkontaktens omfattning och en symbolisk gräns för vad som är det "riktiga" sociala arbetet dras upp. Parallellt letar sig en mätbarhet in i verksamhetens syn på det fysiska mötet, en trend som går igen även i kommun 2:

Iallafall på vårt kontor från våran enhet så vill våra chefer att man ska ha minst ett besök om dagen.

(Socialsekreterare 3, Kommun 2)

I socialsekreterarnas beskrivningar synliggörs hur formen för arbetet konstrueras inom socialtjänstens organisation, där kvantifieringen av det fysiska mötet styr socialsekreterarnas



förståelse av sitt uppdrag. Parallellt med införandet av digitala verktyg stakas en riktning ut och formar föreställningen av vad arbetet med ekonomiskt bistånd förväntas. När mätbarheten placeras i centrum sker potentiellt en förskjutning från organisationens håll där det sociala arbetet form, det fysiska mötet, riskerar att ta uppmärksamhet från dess innehåll. Från organisationens håll riktas uppmärksamheten mot att det fysiska mötet genomförs och vad som blir mindre tydligt är vad det förväntas innehålla. Även om de professionella välkomnar organisationens fokus på klientmötet accepterar de inte kvantifieringsaspekten utan förbehåll. Socialsekreterarna värjer sig mot möte för mötets skull:

Har [jag] en klient som har en planering på heltid till exempel är med i ett program via Arbetsförmedlingen där den är varje dag, måndag till fredag flera timmar om dagen, då kommer ju jag inte bryta den planeringen genom att kalla på möte.

(Socialsekreterare 2, Kommun 1)

I citatet framträder en form av motstånd genom att socialsekreteraren drar en gräns mellan organisationens mål och en professionell bedömning. För intervjupersonen utgör det fysiska mötet inte ett mål i sig och i resonemanget sker ett gränsarbete, inte i relation till de digitala verktygen utan mot de från ledningshåll formulerade förväntningarna kring ett visst antal möten i månaden. Samtidigt återkommer bilden av det fysiska klientmötet som det "riktiga" sociala arbetet. Ett förhållningssätt som inte enbart rör sig på ett idéplan utan även synliggörs i organisationernas interna förhandling om vilket arbete som ska visas upp (Flyverbom 2015). En socialsekreterare beskriver hur de fysiska möten tidigare var det enda som räknades i statistiken:

Nu sedan pandemin så får vi lov att räkna telefonmöten och digitala möten som faktiska möten i statistiken och det är jättebra för att det är ju också även om man inte träffas på plats så är det ju också ett samtal med en klient och de kan vara långa, jag har ju suttit timtal i samtal med vissa klienter på telefon och så får man ingen pinne i statistiken för det och det känns ju lite tråkigt när man gör ett stort arbete via telefonsamtalet.

(Socialsekreterare 5, Kommun 1)

I resonemanget, som kommer från en socialsekreterare med längre erfarenhet, återfinns en större tilltro till relationens bäring även utanför det fysiska mötet. Här beskrivs också en känsla av erkännande då det arbete som tidigare osynliggjorts i statistiken nu träder fram i

ljuset. Möjligtvis leder införandet av digitala verktyg till att det organisatoriska fält, där socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd ingår, gradvis håller på att förändras genom ett ökat fokus på mötet med klienterna. Att relationen förväntas utgöra kärnan i det sociala arbetet är i sig ingen överraskning (jfr Nordesjö, Scaramuzzino & Ulmestig 2022). Vad som är intressant är att idealet så tydligt formuleras från organisatoriskt håll. Tidigare organisatoriska förändringar, såsom standardisering och evidensbaserad praktik, som under lång tid präglat det sociala arbetet har tenderat att i första hand beskriva det professionella arbetet i termer av dokumenterad och objektiv kunskap (Martinell Barfoed & Jacobsson 2012). Under intervjuerna växer nya normer fram för hur arbetet med ekonomiskt bistånd bör utföras. Samtidigt skymtar den mätbara logiken i bakgrunden och styr uppfattningen av kvalitet i det sociala arbetet. I sammanhanget beskrivs det sociala arbetets kvalitet i termer av det fysiska mötet och det är således detta som blir föremål för statistikens tvingande blick.

### De professionella drar upp gränser

Föreställningar om det fysiska mötets betydelse för det professionella uppdraget existerar inte enbart på en organisatorisk nivå, utan framträder även i socialsekreterarnas egna förståelse. Lamont och Molnár (2002) pekar på att användandet av symboliska gränser kastar ljus på de kollektiva processer genom vilka individer konstituerar ett vi och kan användas för att analysera hur människor, genom språket, skapar diskursiva gränser för hur verkligheten kan förstås. I socialsekreterarnas resonemang skapas en symbolisk gräns kring det professionella uppdraget i arbetet med ekonomiskt bistånd, där mötet med individerna konstrueras som det riktiga arbetet medan handläggningen får en mer undanskymd roll:

För det är ju i mötena som det sker ännu mer, det sker ju ingenting när jag sitter och tittar på alla underlag mer än att jag vet exakt hur normberäkningen ska vara, men mötet med personer gör att man kan fånga upp hela livet på ett annat sätt för att det ska fungera bättre.

(Socialsekreterare 5, Kommun 2)

Arbetet med ekonomiskt bistånd tar form utanför de administrativa uppgifterna och socialsekreterarna förstår sitt uppdrag som centrerat kring mötet med klienterna. I intervjupersonernas svar rör de sig bort från den byråkratiska handläggningen och den professionella legitimiteten knyter snarare an till uppdraget som stöd till klienterna. Under

intervjuerna växer ett ideal fram där det professionella uppdraget förankras i mötet med klienterna. I socialsekreterarnas svar synliggörs ett nygammalt förhållningssätt där mer tid ska ägnas åt klientens hela situation snarare än enbart handläggning (jfr Svensson 2019). Under intervjuerna skymtar en tillbakagång till ett sådant förhållningssätt där de professionella förstår de digitala verktygen som en möjliggörare för det arbete de har utbildat sig för, mötet med klienterna.

I samtalet om införandet av de digitala verktygen återkommer en tydlig kontrastering i relation till den så kallade "Trelleborgsmodellen". Om det fysiska mötet tidigare fick utgöra ett exempel på vad det sociala arbetet inom ekonomiskt bistånd är, visar det sig här vad det sociala arbetet inte är. Trelleborgsmodellen kan kortfattat beskrivas genom att Trelleborg 2015, i samband med införandet av en e-tjänst, valde att automatisera stora delar av handläggningen och samtidigt flytta verksamheten till en arbetsmarknadsenhet (Scaramuzzino 2019). Införandet ledde till stor medial debatt om det sociala arbetet och de förändrade arbets- och tankesätt som följde på införandet av ny teknik. Under intervjuerna dras i kommun 1 upp en symbolisk gräns för vad arbetet med ekonomiskt bistånd bör vara – genom att peka på vad det inte bör vara:

Jag vet när man funderade på vilken typ av automatisering man skulle göra så tittade man ju på andra kommuner vad de hade gjort men man var ganska bestämd här att man skulle inte gå på den så kallade Trelleborgsmodellen, där datorn eller vad man säger fattar hela beslutet, utan man skulle ha hjälp med att göra, lägga upp beräkningen, men beslutet ligger kvar på socialsekreterarna.

(Socialsekreterare 4, Kommun 1)

I citatet synliggörs hur kommun 1, från organisationens håll, pekar ut verksamhetens riktning. I sammanhanget förstås socialtjänstens verksamhet i relation till andra liknande verksamheter, men här sker det inte genom likriktning utan det tar snarare sig uttryck genom kontrastering. Vad som synliggörs är en förhandling om vilka normer som ska gälla i arbetet med ekonomiskt bistånd. En tolkning är att en sådan retorik knyter an till att legitimera arbetet genom att distansera det från en modell som mött hård kritik för att ha dragit för långt åt ett arbetsmarknadsperspektiv (Scaramuzzino 2019). Legitimeringen kan här förstås som ett behov av att för omgivningen visa vilken typ av arbete som bedrivs inom organisationen, men kan även användas för att legitimera digitaliseringen inför professionen. Något som framträder i socialsekreterarnas egna resonemang:

Jag var också lite så här jag visste ju, jag vet hur de har jobbat i bland annat Trelleborg, där de tog bort socialsekreterarna och hade bara liksom roboten som handlade och sedan hade man en arbetsmarknadssekreterare som jobbade med ens planering och där ville jag absolut inte hamna.

(Socialsekreterare 5, Kommun 1)

I citatet visar sig en återkommande distinktion mellan arbetsmarknadssekreterare och socialsekreterare, där de senare upplever en avgörande skillnad i de respektive funktionerna. Även om socialsekreterarna inte i första hand tycks legitimera sitt arbete genom den byråkratiska handläggningen, utan snarare genom ett relationellt stöd, är de professionella tydliga med att deras arbete inte kan reduceras till ett försörjningsuppdrag utan innehåller något mer. I motsättningen framträder en symbolisk gräns där socialsekreteraren konstruerar ett vi och dem mellan sig själv och arbetsmarknadssekreteraren. En tolkning är att socialsekreterarna i studien förstår sitt arbete genom en form av yttersta övergripande ansvar där en förskjutning mot arbetsmarknadsfrågor skulle reducera förståelsen av deras vardagliga arbete. Det sociala arbetet förstås här som någonting som går utöver självförsörjningsuppdraget och i socialsekreterarnas resonemang stakas gränser ut kring de professionellas uppdrag:

Vi ska fortsätta att jobba med liksom människors sociala situation och vi är utbildade för det, vi är utbildade för att ha stödsamtal, är man en arbetsmarknadssekreterare så ja man kan ju ha vilken utbildning som helst egentligen, man kan ju vara socionom absolut, men alla är inte det och vi behöver liksom finnas för folk och ha stöttande samtal.

(Socialsekreterare 5, Kommun 1)

I socialsekreterarnas resonemang återkommer betydelsen av att arbeta utifrån ett helhetsperspektiv. Socialsekreterarnas kontrastering gentemot arbetsmarknadssekreterarna tangerar den politiska diskussion som pågick under 1980-talet, där tanken var att flytta hanteringen av försörjningsstödet till arbetsmarknadspolitiken genom ett särskilt socialförsäkringstillägg (SOFT) (Salonen 2019:71). Med hjälp av en sådan förändring ville man separera den behovsprövade hjälpformen från övrig bidragshantering och på så sätt minska den stigmatisering som historiskt sett har präglat arbetet med ekonomiskt bistånd (Ibid.). Under intervjuerna blir det tydligt att socialsekreterarna inte vill se sitt arbete

reduceras till en arbetsmarknadsfråga, samtidigt tycks det i deras svar trots allt skymta en förskjutning där den byråkratiska handläggningen tonas ner medan stödfunktionen får ta större plats. Deras svar knyter på så sätt an till den typ av reformering som efterfrågats från forskare inom området, där ekonomisk hjälp skiljs från annat socialt arbete i syfte att bryta med en tidigare fattigvårdstradition inom försörjningsstödet (Salonen 2019:71). Under intervjuerna blir det tydligt att normer för hur arbetet inom ekonomiskt bistånd ska utföras förhandlas fram både i relation till de digitala verktygen och till den omgivande kontexten. Sammantaget skisseras en bild av att socialtjänstens institutionella sammanhang skapas i kulturella och sociala processer, där föreställningar om vad socialtjänsten bör vara och göra skapas och upprätthålls genom socialsekreterarnas beskrivningar.

### Digitalisering som statushöjare

I socialsekreterarnas beskrivningar återkommer en stolthet över det unika med arbetet inom ekonomiskt bistånd där verksamheten spelar en central roll i socialtjänstens organisation. Samtidigt beskrivs då och då en känsla av att arbetet inte får den bekräftelse det förtjänar. Resonemanget kan tänkas vara sammankopplat med det faktum att ekonomiskt bistånd tidvis har betraktats som ett ingångsjobb och tillskrivits en lägre status inom socialtjänstens organisation (Hjort 2019). Digitaliseringen av det ekonomiska biståndet behöver således placeras in i ett organisatoriskt sammanhang där socialsekreterarna, i relation till sin omgivning, förstår införandet av digitala verktyg som en möjlighet att höja statusen för arbetet med ekonomiskt bistånd. Tidigare studier har visat hur socialsekreterare uttryckt oro kring hur digitaliseringen riskerar att begränsa de professionellas handlingsutrymme (Gustafsson & Wihlborg 2021). I denna studies empiriska material beskriver intervjupersonerna hur en sådan oro funnits initialt men att den alltmer kommit att förskjutas till periferin. Trots att oron inte försvunnit helt tycks den dominerande bilden vara att digitaliseringen inom socialtjänstens ekonomiska bistånd varit efterlängtd:

Matilda: Vad var dina tankar när du första gången hörde att digitaliseringen var på gång?  
Hur tänkte du då?

Socialsekreterare 4: Ja men jag tänkte väl äntligen \*skrattar till\*

(Socialsekreterare 4, Kommun 1)

Om tidigare resonemang handlat om att dra upp gränser kring de professionellas uppdrag i arbetet med ekonomiskt bistånd genom en distansering mot ett snävt fokus på arbetsmarknad, ses digitaliseringen här som en del i att skriva in sig tillsammans med andra professioner som kommit längre i den digitala utvecklingen. Inte minst i jämförelsen med andra myndigheter:

Vi i kommunerna är sist ut när man har kunnat göra saker digitala, sköta sina ärenden digitalt på Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen, ja rätt så länge innan så jag tyckte absolut att det var dags att vi skulle kunna ja erbjuda den möjligheten också.

(Socialsekreterare 4, Kommun 1)

Istället för att skapa symboliska gränser gentemot andra professioner strävar socialsekreterarna efter att träda in i samma digitala utveckling som pågått inom andra välfärdsområden sedan lång tid tillbaka. Förändringar *inom* organisationer behöver förstås genom deras behov av legitimitet av sin omgivning *utanför* organisationen. Dowling och Pfeffer (1975:122) poängterar hur organisationer strävar efter balans: “between the social values associated with or implied by their activities and the norms of acceptable behavior in the larger social system of which they are a part”. I ljuset av andra myndigheters digitalisering ses de digitala verktygen möjligtvis som en språngbräda för uppdraget som helhet. Arbetet med digitala verktyg förstås potentiellt som ett medel för att stärka arbetets legitimitet utåt sett och på en mer övergripande nivå kopplas digitaliseringen under intervjuerna ihop med en nystart för det ekonomiska biståndet.

## Kapitel 7. Avslutande diskussion

I detta avslutande kapitel kommer studiens resultat att diskuteras i relation till studiens syfte och frågeställningar samt i ljuset av det aktuella kunskapsläget. Avslutningsvis kommer en kortare redogörelse gällande nya frågeställningar som väckts under arbetet.

### 7.1 Diskussion utifrån studiens syfte

Syftet med studien har varit att undersöka hur socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd förhåller sig till sitt arbete med digitala verktyg och vilken betydelse det får för deras syn på det professionella uppdraget inom ramen för verksamheten. Studiens frågeställningar har riktat fokus mot hur socialsekreterare beskriver sitt arbete med digitala verktyg och hur de resonerar kring sitt professionella uppdrag i arbetet med ekonomiskt bistånd. En för studien viktig slutsats är att socialtjänstens digitala utveckling kan förstås i två steg, där själva införandet av digitala verktyg utgör en del medan de organisatoriska reaktioner som följt på införandet utgör en annan. Hur socialsekreterarna förhåller sig till de digitala verktygen är således nära sammanvävt med de förändringar som följt på införandet av dem.

Socialsekreterarna beskriver sitt arbete med digitala verktyg genom en form av gränsarbete i relation till de digitala verktygen, där de professionellas uppdrag mejslas fram genom att kontrasteras mot tekniken. Under intervjuerna stakar socialsekreterarna ut gränser för teknikens kompetens genom att konstruera den som otillräcklig i kommunikationen med klienterna och i sådana situationer stiger de professionella in som medlare i mötet. Vid andra tillfällen fungerar de digitala verktygen som en form av digital kollega där de anses öka effektiviteten och även om handläggarna behöver gå in och korrigera i efterhand upplevs verktygen avlasta i det administrativa arbetet. Återkommande under intervjuerna är dock tydligheten kring vem det är som fattar beslut, där socialsekreterarna tillskriver sig själva det yttersta ansvaret. Om de exempel som beskrivits ovan pekar på en form av digital kollega förändras de digitala verktygens status när det kommer till frågan om rättssäkerhet. Socialsekreterarna återkommer till en förståelse av de digitala verktygen som mer rättssäkra och verktygen får en status som något objektivt som står över de brister som återfinns hos den mänskliga faktorn. Under intervjuerna framträder en spänning där de digitala verktygen dels framställs som en digital kollega som då och då behöver hjälp, dels som objektiva verktyg som går förbi den mänskliga kompetens i frågan om rättssäkerhet. De digitala verktygens status och roll i organisationen tycks således förändras beroende på situation i

socialsekreterarnas vardag. Att socialsekreterarna förstår dem som en digital kollega kan i sammanhanget betraktas som en positiv utveckling för ett arbete som länge innehållit en omfattande administration. En förståelse av de digitala verktygen som neutrala och apolitiska riskerar däremot att stå i vägen för en fördjupad diskussion om vilka intressen som producerar dem (Gerdmundsson 2022), och på vilket sätt de är en del av att forma det sociala arbetets innehåll (Martinell Barfoed 2019).

I socialsekreterarnas resonemang framträder en bild av att de digitala verktygen skapar legitimitet och i deras beskrivningar förstås den transparens som de digitala verktygen gör möjlig bidra med ökad kvalitet i det sociala arbetet. Från en organisatorisk nivå beskrivs de digitala verktygen öppna för möjligheten att kommunicera och begripliggöra socialtjänstens arbete externt och nya normer för hur arbetet bör bedrivas växer fram. Det professionella uppdraget och känslan av att göra rätt vävs samman med ett synliggörande av arbetets processer – både gentemot klienterna, socialsekreterarna själva och omgivningen. Resultatet knyter an till vad Gillingham och Graham (2016) visar, nämligen att tidigare ideal såsom granskning, transparens och kontroll följer med in i digitaliseringen och formar synen på det sociala arbetet. De digitala verktygen är följaktligen inte neutrala utan är en del av att forma förståelsen av kvalitet i socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd.

Socialsekreterarnas resonemang kring sitt professionella uppdrag i relation till de digitala verktygen aktualiserar frågan om en dubbel roll i arbetet med ekonomiskt bistånd, där socialsekreterarna har att förhålla sig till både kontroll av och stöd till klienter. Uppdragets specifika karaktär har sedan länge diskuterats i relation till det sociala arbetet (Panican, Ulmestig & Parsland 2021), vad som är intressant är att digitaliseringen får det dubbla uppdraget att framstå i ett nytt ljus. Den förändrade struktur för kontroll som följt på införandet av de digitala verktygen har lett till att det som tidigare var det ”självklara” och förgivettagna, omfattande månatlig kontroll, förändras i arbetet med ekonomiskt bistånd. Mot bakgrund av digitaliseringen och socialtjänstens strävan efter att vara en effektiv och serviceinriktad myndighet blir de digitala verktygen möjligtvis ett nytt redskap för att legitimera arbetet, vilket i sin tur möjliggör den förändrade kontrollen. Samtidigt kan det dubbla uppdragets förändrade karaktär diskuteras utifrån det faktum att kontrollen inte försvinner utan enbart förflyttar sig. Möjligtvis öppnar de digitala verktygen upp för en ny dynamik i mötet mellan socialsekreterare och klient, där verktygen får stå som en oberoende aktör att hänvisa till och därmed också förskjuta en del av ansvaret till. Digitaliseringen omges således av en form av objektivitet som visserligen kan bidra till att bygga en allians



med klienten, men som potentiellt även döljer den maktobalans som trots allt kvarstår inom arbetet med ekonomiskt bistånd.

I ljuset av införandet av de digitala verktygen resonerar socialsekreterarna kring relationens betydelse i det sociala arbetet och det fysiska klientmötet som norm framträder tydligt under intervjuerna. Det är i första hand i mötet med klienterna som det sociala arbetet sker. I deras resonemang skymtar en förskjutning där den byråkratiska handläggningen tonas ner genom att den professionella legitimiteten snarare knyter an till uppdraget som stöd till klienterna. Det är med andra ord inte i administrationen som det professionella uppdraget tar form. Parallellt med införandet av de digitala verktygen växer, i kontrast till en kontrollerande detaljstyrd byråkrati, ett annat ideal fram där de professionella är klientnära och serviceinriktade. Samtidigt synliggörs en tydlig markering gentemot den så kallade Trelleborgsmodellen och dess omdiskuterade införande av en robot som sköter större delen av handläggningen. De professionella i studien vill inte se en robot ta över handläggningen och se sitt arbete reducerat till ett snävt arbetsmarknadsuppdrag. Trots att det inte är genom den byråkratiska administrationen som de professionella i studien tycks legitimera sitt arbete, tyder kontrasteringen mot Trelleborgsmodellen på att det ändå finns något i det administrativa uppdraget som är av betydelse för deras förståelse av det professionella uppdraget. Möjligtvis framträder bilden av en socialsekreterare vars professionella uppdrag består av ett yttersta ansvar, där stödet till klienten *och* handläggningen utgör en helhet i socialtjänstens arbete med ekonomiskt bistånd.

Den övergripande bilden i studien är att intervjupersonerna välkomnar digitaliseringen i arbetet med ekonomiskt bistånd, även om vissa beskriver att förändringen initialt (och fortsatt på sina håll) mött oro i arbetsgruppen. I fråga om sifferstyrning inom socialtjänsten har Hjärpe (2020) tidigare visat på hur professionella inte enbart låter sig styras av siffror utan använder sig av dem för att lyfta fram sitt arbete. På liknande sätt förstår socialsekreterarna i denna studie de digitala verktygen som en möjlighet att legitimera sitt arbete med hjälp av digital teknik. Genom att knyta an till andra organisationers digitalisering förstås utvecklingen av socialsekreterarna potentiellt som en språngbräda för det uppdrag med att handlägga ekonomiskt bistånd som traditionellt sett haft låg status inom socialtjänstens organisation som helhet.

Mot bakgrund av studiens resultat finns det anledning att omformulera frågan om digitaliseringens möjligheter och begränsningar: det beror på vad det professionella uppdraget, och i förlängningen det ekonomiska biståndet, förväntas vara. Om det ekonomiska biståndet rör sig mot en form av socialförsäkringstillägg, där det ekonomiska stödet separeras

från det sociala arbetet, kan möjligtvis handläggningen skötas av digitala verktyg medan socialsekreteraren får mer tid över till klientarbete. På så sätt kan stödet röra sig bort från den fattigvårdstradition som under lång tid präglat verksamheten (Salonen 2019:71). Om det ekonomiska biståndet däremot förstås innehålla någonting annat, där handläggningen och stödet *gemensamt* utgör en viktig grund för den individuella bedömningen och ett yttersta skyddsnät, då kanske de digitala verktygen behöver fylla en annan funktion – som just verktyg. Sammantaget är det ingen tvekan om att den digitala utvecklingen på ett genomgripande sätt får betydelse för såväl välfärdens utformning som relationen mellan det offentliga och dess medborgare. Samtidigt är det nödvändigt att reflektera och föra en bredare diskussion om att tekniken inte kommer att göra sådana förändringar på egen hand, uppmärksamheten måste riktas mot den specifika sociala och politiska kontext i vilken utvecklingen äger rum. Digitala verktyg är inte är neutrala redskap utan de tas upp och förstås av de professionella inom ramen för ett institutionellt sammanhang, vilket i förlängningen påverkar människors tillgång till välfärd. Snarare än att fokusera på digitaliseringens mest extrema scenarier behöver utvecklingen studeras utifrån vilka intressen som gynnas och hur det i slutändan påverkar det sociala arbetets riktning.

## 7.2 Vidare forskning

Att det fysiska klientmötet är norm i socialtjänstens arbete kan initialt upplevas som positivt men en fråga för vidare forskning är vad dessa möten förväntas innehålla. Under intervjuerna framträder organisationens mätbara styrning, där det fysiska mötet tenderar att bli ett mål i sig. Om fler möten med klienterna innebär ett ökat fokus på att skapa en helhetsbild av individens situation skulle det kunna välkomnas, om det fysiska mötet däremot reduceras till kartläggning genom bedömningsmanualer och ett fokus på ökad aktivering av klienter skulle dess funktion bli en annan. Ytterligare en uppgift för vidare forskning hade varit en fördjupad undersökning om hur den individuella bedömningen faktiskt påverkas genom införandet av digitala verktyg. I denna studie berörs frågan utifrån socialsekreterarnas upplevelser men vad som egentligen händer i det praktiska bedömningsarbetet faller utanför ramen för studien och lämnar frågan öppen för kommande studier.

## Referenser

Alasuutari, P. (2015) The Discursive Side of New Institutionalism. *Cultural Sociology*, Vol 9(2).

Berger, P-L., & Luckmann, T. (2010) *Kunskapssociologi: hur individen uppfattar och formar sin sociala verklighet*. 3. uppl. Stockholm: Wahlström & Widstrand.

Bergmark, A., Bergmark, A., & Lundström, T. (2014) *Evidensbaserat socialt arbete. Teori, kritik, praktik*. Stockholm: Natur & Kultur.

Bergmark, A. & Lundström, T. (2016) Mot en evidensbaserad praktik? - Om färdriktningen i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, Vol 13(2), 99-113.

Bryman, A. (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. 3. uppl. Stockholm: Liber.

De Corte, J., Devlieghere, J., Roets, G., & Roose, R. (2019) Topdown policy implementation and social workers as institutional entrepreneurs: The case of an electronic information system in Belgium. *British Journal of Social Work*, 49(5), 1317-1332.

Devlieghere, J., & Roose, R. (2019) Documenting practices in human service organisations through Information Systems: When the quest for visibility ends in darkness. *Social Inclusion*, 7(1), 207-217.

DiMaggio, P.J., & Powell, W. (1983) The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147-160.

DiMaggio, P. J., & Powell, W. (red.) (1991) *The new institutionalism in organizational analysis*. Chicago: University of Chicago Press.

Dowling, J., & Pfeffer, J. (1975) Organizational Legitimacy: Social Values and Organizational Behavior. *The Pacific Sociological Review*, 18(1), 122-136.

Eriksson-Zetterquist, U. (2009) *Institutionell teori: idéer, moden, förändring*. 1. uppl. Malmö: Liber.

Espeland, Wendy N. & Stevens, Mitchell L. (2008). A sociology of quantification. *European Journal of Sociology/Archives Européennes de Sociologie*, 49(3): 401-436.

Evans, T. & Harris, J. (2004) Street-level bureaucracy, social work and the (exaggerated) death of discretion, *British Journal of Social Work*, 34, 871-895.

Flyverbom, M. (2015) Sunlight in cyberspace? On transparency as a form of ordering. *European Journal of Social Theory*, 18(2), 168-184.

Forssell, A. & Ivarsson Westerberg, A. (2014) *Administrationssamhället*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur.

- Garfinkel, H. (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Germundsson, N. (2022) Promoting the digital future : the construction of digital automation in Swedish policy discourse on social assistance. *Critical Policy Studies*, 16(4), 478–496.
- Gieryn, T. F. (1983) Boundary-work and the demarcation of science from non-science: strains and interests in professional ideologies of scientists. *American Sociological Review*, 48(6), 781-795.
- Gillingham, P. (2019) From bureaucracy to technocracy in a social welfare agency: a cautionary tale. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 29(2), 108-119.
- Gillingham, P., & Graham, T. (2016) Designing electronic information systems for the future: Social workers and the challenge of New Public Management. *Critical Social Policy*, 36, 187 - 204.
- Gustafsson, M. (2022) Integration of RPA in Public Services: A Tension Approach to the Case of Income Support in Sweden. I: *Service Automation in the Public Sector*; Springer, edited by G. Juell-Skielse, G. Lindgren, I., Åkesson, M. 109–127. Cham, Switzerland: Springer Nature.
- Hacking, I. (2000) *Social konstruktion av vad?*. 1. uppl., 3. tr. Stockholm: Thales.
- Hacking, I. (2004) Between Michel Foucault and Erving Goffman; between discourse in the abstract and face-to-face interaction. *Economy and Society*, 33(3), 277–302.
- Harding, Sandra (1993) Rethinking Standpoint Epistemology: What is ‘Strong Objectivity’?, I: L., Alcoff & E., Potter (red.), *Feminist Epistemologies*, 49–82. London: Routledge.
- Hjärpe, T., & Martinell Barfoed, E. (2021) Att göra socialt arbete med dokument. I: Stig Linde (red.) & Kerstin Svensson (red.) (2021) *Välfärdens aktörer - Utmaningar för människor, professioner och organisationer*. Lund: Social Work Press.
- Hjärpe, T. (2020) *Mätning och motstånd. Sifferstyrning i socialtjänstens vardag*. Diss. Lund: Lunds universitet.
- Hjort, T. (red.) (2019) *Det yttersta skydds nätet: om arbete med socialbidrag*. Upplaga 1 Lund: Studentlitteratur
- Hollertz, K., Jacobsson, K. och Seing, I. (2018) Den transparanta organisationen: Handläggaren och visibilitetskulturen i Försäkringskassan, *Socialvetenskaplig tidskrift*, 24(3-4).
- Holstein, J. A. (1992) Producing people: Descriptive practice in human service work. *Current Research on Occupations and Professions*, 7, 23–39.
- Holstein, J. A., & Gubrium, H. (1995) *The Active Interview*. Thousand Oaks, Calif: SAGE
- Jacobsson, K. (2008) Den svårfångade kvaliteten. I: Wästerfors, David & Sjöberg, Katarina (red.) (2008). *Uppdrag: Forskning: konsten att genomföra kvalitativa studier*. Malmö: Liber

- Jacobsson, K., & Martinell Barfoed, E. (2016) Trender i Socialt arbete. I: Meeuwisse, Anna, Swärd, Hans, Sunesson, Sune & Knutagård, Marcus (red.) (2016). *Socialt arbete: en grundbok*. 3., [rev. och utök.] utg. Stockholm: Natur & Kultur
- Jacobsson, K., & Martinell Barfoed, E. (2019) *Socialt arbete och pappersgöra: Mellan klient och digitala dokument*. Gleerups Utbildning AB.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3. [rev.] uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Lamont, M. & V. Molnar (2002) The study of boundaries in the social sciences. *Annual Review of Sociology*, 28, 167-195.
- Liljegren, A., & Parding, K. (2010) Ändrad styrning av välfärdsprofessioner – exemplet evidensbaserad i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 3–4, 270–288.
- Linde, S., & Svensson, K. (red.) (2013) *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter: människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv*. 1. uppl. Stockholm: Liber
- Martinell Barfoed, E., & Jacobsson, K. (2012) Moving from 'gut feeling' to 'pure facts': launching the ASI interview as part of in-service training for social workers. *Nordic Social Work Research*, 2(1), 5-20.
- Martinell Barfoed, E. (2019) Digital clients: An example of people production in social work', *Social Inclusion*, 7(1), 196-206.
- Panican, A, Ulmestig, R & Parsland, E. (2021) *Ekonomiskt bistånd: Intervention i teori och praktik*. Gleerups Utbildning AB, Malmö.
- Power, M. (1997) *The audit society: Rituals of verification*. Oxford: Oxford University Press.
- Priori, L. (2004) Documents. I: Seale, Clive, Giampietro Gobo, Jaber F. Gubrium & David Silverman. (red.) (2004). *Qualitative research practice*. London: SAGE.
- Ranerup, A., & Henriksen, H. Z. (2019) Value positions viewed through the lens of automated decisionmaking: The case of social services. *Government Information Quarterly*, 36(4), Article 101377.
- Ranerup, A., & Henriksen, H. Z. (2022) Digital Discretion: Unpacking Human and Technological Agency in Automated Decision Making in Sweden's Social Services. *Social Science Computer Review*, 40(2), 445–461.
- Ranerup, A., & Svensson, L. (2022a) Actors and Intentions in the Dissemination of Robotic Process Automation in Social Work. In G. Juell-Skielse, I. Lindgren, & M. Åkesson (Eds.), *Service Automation in the Public Sector*. Progress in IS. Springer, Cham. (129-146). Springer.
- Ranerup, A. & Svensson, L. (2022b) Value positions in the implementation of automated decision-making in social assistance, *Nordic Social Work Research*.

- Rennstam, J., & Wästerfors, D. (2015) *Från stoff till studie: om analysarbete i kvalitativ forskning*. 1. uppl. Lund: Studentlitteratur
- Sahlin, I. (2013) Sociala problem som verklighetskonstruktioner. I: Meeuwisse, Anna & Swärd, Hans (red.) (2013). *Perspektiv på sociala problem*. 2., omarb. utg. Stockholm: Natur & kultur.
- Salonen, T. (2019) Socialbidraget - mellan retorik och praktik. I: Hjort, Torbjörn (red.) (2019) *Det yttersta skyddsnetet: om arbete med socialbidrag*. Upplaga 1 Lund: Studentlitteratur.
- Scaramuzzino, G. (2019) *Socialarbetare om automatisering i socialt arbete. En webbenkätundersökning*. Research Reports in Social Work 3. Lund: Socialhögskolan, Lunds universitet.
- Scaramuzzino, G., & Hjärpe, T., (2021) E-socialt arbete inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg: En systematisk litteraturöversikt. Forte.
- Schou, J. & Pors, A. (2018). Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare. *Social Policy & Administration*, 53, 464–477.
- Schou, J., & Hjelholt, M. (2019) Digitalizing the welfare state: citizenship discourses in Danish digitalization strategies from 2002 to 2015, *Critical Policy Studies*, 13(1), 3-22.
- Silverman, D. (2017). *Doing qualitative research: a practical handbook*. (4 uppl.) ed. London: Sage
- Socialdepartementet (2022) *Desinformationskampanj mot svenska myndigheter om socialtjänsten*. [<https://www.regeringen.se/artiklar/2022/02/desinformationskampanj-mot-svenska-myndigheter-om-socialtjansten/>]. Hämtat: 2023-05-09
- Socialstyrelsen (2021) *Ekonomiskt bistånd. Handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2022a) *Individ- och familjeomsorg - Lägesrapport 2022*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Socialstyrelsen (2022b) *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2022. Uppföljning av den digitala utvecklingen i socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården* Stockholm: Socialstyrelsen.
- Stranz, H. (2007) *Utrymme för variation: om prövning av socialbidrag*. Diss. Stockholm: Stockholms universitet.
- Svensson, L., & Larsson, S. (2017) *Digitalisering och socialt arbete - en kunskapsöversikt*. (5 uppl.) (LU reports; Vol. 3(5)). Lunds universitets internetinstitut (LUii).
- Svensson, L. (2019) Automatisering – till nytta eller fördärv?, *Socialvetenskaplig tidskrift*, 26(3-4), s. 341–362.

Svensson, L. (2022) *Digitalisering i socialt arbete: Socialtjänstens utmaningar och möjligheter*. Gleerups Utbildning AB.

Swärd, H. (2019). Det svenska socialbidragssystemets historiska rötter I: Hjort, Torbjörn (red.) (2019). *Det yttersta skyddsnätet: om arbete med socialbidrag*. Upplaga 1 Lund: Studentlitteratur.

Ulmestig, R. (2007) *På gränsen till fattigvård? En studie om arbetsmarknadspolitik och socialbidrag*. Diss. Lund: Lunds universitet.

Ulmestig, R., & Nordesjö, K. (2019) Roboten i försörjningsstödsbyråkratin. *Fronesis*, Nr. 62–63.

Vetenskapsrådet. (2017) *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Wihlborg, E., & Gustafsson, M. (2021) Automation of Income Support in the Public Social Services: A Case Study of Innovation that Is Still Struggling. I: *Unlocking Regional Innovation and Entrepreneurship*, edited by I. Bernhard, G. Gråsjö and C. Karlsson, 247–269. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.

Wästerfors, D. (2008) Analytiska knep. I: Wästerfors, David & Sjöberg, Katarina (red.) (2008). *Uppdrag: Forskning: konsten att genomföra kvalitativa studier*. Malmö: Liber.

Åkerström, M., Jacobsson, K., Andersson Cederholm, E., & Wästerfors, D. (2021) Hidden Attractions of Administration: The Peculiar Appeal of Meetings and Documents. *Routledge Studies in the Sociology of Work, Professions and Organisations*, Routledge.

# Bilagor

## Bilaga 1.

### Informationsbrev

Hej,

Jag heter Matilda Ohlsson och studerar just nu min masterutbildning i socialt arbete på Lunds universitet. Jag vänder mig till dig då jag under våren 2023 kommer att skriva min masteruppsats och är intresserad av digitalisering inom arbetet med ekonomiskt bistånd.

Studiens syfte är att undersöka vad förändringar såsom digitalisering och automatisering innebär för socialtjänstens arbete framåt. Min erfarenhet av att arbeta inom ekonomiskt bistånd hoppas jag kommer att vara en tillgång i genomförandet av studien. Under min tid som socialsekreterare höll delar av handlägningsprocessen på att automatiseras och utvecklingen väckte frågor kring det sociala arbetets förutsättningar.

Studien kommer att genomföras under våren 2023. Intervjun beräknas ta 45-60 minuter och kommer att äga rum på en plats som passar dig. Intervjuerna kommer att spelas in med hjälp av en mobiltelefon. Deltagandet i studien är frivilligt. Du kan när som helst under studiens gång välja att avbryta din medverkan. Alla personuppgifter samt den berörda verksamhetens stadsdelsnamn kommer att avidentifieras. Intervjuerna kommer att transkriberas av mig. När uppsatsen är examinerad kommer intervjumaterialet att förstöras.

Jag hoppas att du finner ämnet angeläget och kan tänka dig att delta i studien. Har du några frågor eller behöver mer information så får du gärna kontakta mig på följande telefonnummer och e-postadress:

Matilda Ohlsson

E-post: [ma3832oh-s@student.lu.se](mailto:ma3832oh-s@student.lu.se)

Elizabeth Martinell Barfoed (Handledare)

E-post: [elizabeth.martinell\\_barfoed@soch.lu.se](mailto:elizabeth.martinell_barfoed@soch.lu.se)



## Bilaga 2.

### Intervjuguide - Socialsekreterare

Presentation av studiens syfte och deltagande. Information gällande samtycke, konfidentialitet och användning av studiens material.

#### Bakgrund

Utbildning

Antal år inom ekonomiskt bistånd

Inledningsvis får du gärna berätta lite mer om ditt arbete som socialsekreterare

#### Tema 1 - Organisation

Berätta om implementeringen

Hur introducerades e-ansökan/automatiserat beslutsstöd?

Hur gick implementeringen till? (utbildningar/workshops/manualer)

Var befinner ni er nu?

Hur har förändringen tagits emot på din arbetsplats?

#### Tema 2 - Handlägningsprocessen

Hur ser handlägningsprocessen ut idag?

Vilka delar har förändrats?

Hur tycker du att det är att jobba med e-ansökan/automatiserat beslutsstöd? Ge gärna exempel på situationer när det fungerar bra och när det fungerar mindre bra

#### Tema 3 - Den professionella rollen

Hur har digitaliseringen påverkat ditt arbete med dina klienter? (På vilket sätt?)

Har förändringen kommit med förnyade arbetssätt?

Vilken tycker du är den största skillnaden från tidigare?

Vilka delar av ditt arbete skulle du vilja jobba mer med?

#### Tema 4 - Övergripande digitalisering

Vad tänkte du när du hörde att arbetet skulle digitaliseras?

Tänker du att det finns delar som man inte kan digitalisera?

## Avslutning

Finns det något du skulle vilja tillägga, tankar som har dykt upp under intervjun eller något annat som du undrar?

## Bilaga 3.

### Intervjuguide - Digitaliseringssekreterare och digitaliseringschef

#### Bakgrund

Vilken är din arbetsroll?

Hur länge har du arbetat med kommunens digitalisering?

Hur ser ditt arbete, kopplat till digitaliseringen, ut?

#### Förändringsprocess

När påbörjades arbetet med att digitalisera ekonomiskt bistånd?

Var befinner ni er nu?

Vad har varit målet?

Vad har man velat undvika?

Hur har implementeringen gått till mer praktiskt? (utbildningar/workshops/manualer)

Hur har förändringen tagits emot i verksamheterna?

Går det att se en skillnad mellan inställningen hos medarbetarna då och nu?

#### Övergripande digitalisering

Vad tänkte du när du hörde att arbetet skulle digitaliseras?

Vilken roll tycker du att digitaliseringen ska ha i framtiden?

Är det viktigt att digitalisera?

#### Avslutning

Finns det något du skulle vilja tillägga, tankar som har dykt upp under intervjun eller något annat som du undrar?