



LUNDS
UNIVERSITET
Socialhögskolan

”Det är ju vissa som inte hängt med online riktigt”

**En kvalitativ studie om socialsekreterares uppfattningar
av digitalisering inom försörjningsstöd**

Helena Åhlander

Kandidatuppsats SOPA 63
VT 2023
Handledare: Harald Gegner
Examinator: Lars Harrysson

Abstract

Author: Helena Åhlander

Title: *"Some haven't quite caught up online." A qualitative study on social workers' perceptions of digitalization within social assistance. [Translated title].*

Supervisor: Harald Gegner

Assessor: Lars Harrysson

The aim of this study was to enhance my understanding of the effects of digitalization within the Swedish social service department for social assistance, as perceived by social workers. Additionally, the study aimed to explore the ways in which social workers believe that the ongoing digitalization impacts their interactions with individuals receiving social assistance. The two questions addressed by the study were how social workers working with social assistance reason about the ongoing digitalization of their workplace and in what ways the social workers perceive that the ongoing digitalization affects their interactions with individuals receiving social assistance. The chosen methodology for this study involved qualitative interviews, which were conducted with three social workers from two different municipalities in southern Sweden. To analyze the empirical data, I employed a theoretical framework centered around the concepts of normalization and discretion. The study's findings revealed a positive attitude among social workers towards aspects such as reduced administrative workload, time savings, and improved accessibility of social services for most clients. However, concerns were expressed by the social workers about the potential challenges faced by clients with limited or no access to digital services. The social workers expressed that the time saved through digitalization was intended to be used for client interactions. The primary objective of these interactions was to provide motivation and support, guiding them towards self-sufficiency. However, the results revealed that these meetings could cover various other subjects, including aspects related to control and education.

Keywords: Digitization, Social Work, Social Service, Social assistance, Normalization, Discretion

Nyckelord: Digitalisering, Socialt Arbete, Socialtjänst, Försörjningsstöd, Normalisering, Handlingsutrymme

Förord

Jag vill först och främst tacka min handledare Harald Gegner för hans ovärderliga stöd och handledning. Stort tack till de socialsekreterare som gjort denna uppsats möjlig genom att dela sina erfarenheter trots ett hektiskt schema. Tack Rosita för att du alltid trott på mig. Sist men inte minst, tack till nära och kära som stöttat och hejat på under processens gång.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
2. Problemformulering	1
3. Syfte och frågeställningar	4
3.1 Frågeställningar.....	4
3.2 Centrala begrepp	4
4. Kunskapsläget.....	5
4.1 Digitalisering och socialt arbete.....	6
4.2 Socialt arbete och försörjningsstöd.....	8
4.3 Mötets betydelse	9
4.4 Sammanfattning av kunskapsläget.....	11
5. Teoretiska utgångspunkter	11
5.1 Normalisering	11
5.2 Handlingsutrymme.....	12
6. Metod	13
6.1 Metodologiska överväganden	14
6.2 Urval	14
6.3 Intervjupersoner	15
6.4 Tillvägagångssätt	15
6.5 Bearbetning och analys	16
6.6 Tillförlitlighet.....	17
6.6.1 Studiens begränsningar	18
6.7 Forskningsetiska överväganden	19
6.8 Förförståelse.....	19
7. Resultat och analys	20
7.1 Det nya normala.....	20
7.2 Mötets många ansikten	23
8. Slutdiskussion	26
8.1 Vidare forskning och avslutande ord	29
Referenslista.....	30
Bilaga 1 Intervjuguide.....	34
Bilaga 2 Information om deltagande i undersökning – socialsekreterares upplevelse av digitalisering inom enhet för försörjningsstöd	35
Bilaga 3 Samtyckesblankett.....	36

1. Inledning

Sedan sex år tillbaka arbetar jag som socialsekreterare inom försörjningsstöd på socialtjänsten i en större stad. Under denna tid har jag varit med om en tilltagande användning av teknik och digitala tjänster i arbetet. Min upplevelse är att tekniken medför både möjligheter och hinder i arbetet med människor som uppstår försörjningsstöd. En möjlighet är att tekniken kan vara inkluderande och skapa tillgänglighet, till exempel för många av dagens unga som har stor datorvana. Samtidigt ser jag risker att andra kan bli exkluderade och ha svårt att använda sig av tekniken, till exempel äldre människor med mindre datorvana. Det kan finnas människor som påverkas positivt av en digitalt tillgänglig socialtjänst, men kanske negativt för dem som inte har tillgång till teknik. På min arbetsplats pratas det mycket om att tekniken kommer frigöra tid för socialsekreterare. Tiden som frigörs, vad sker med den och hur påverkas arbetet? Dessa funderingar har väckt mitt intresse för att undersöka vad andra socialsekreterare inom försörjningsstöd tänker om hur digitalisering och användandet av teknik inom område försörjningsstöd påverkar deras professionella arbete.

2. Problemformulering

Välfärden i Sverige som i huvudsak offentlig sektor ansvarar för, exempelvis vård och socialtjänst, står inför utmaningar som bland annat hög personalomsättning, brist på personal, ökade krav på effektivitet, mindre resurser och höga förväntningar från allmänheten (SKR 2021). Detta samtidigt som höga krav finns på administration, kvalitet och rättssäkerhet (Socialstyrelsen 2018). Vidare finns New Public Management (NPM) konstant närvarande med sin inspiration från industrin, där standardiserade processer och mätningar görs i syfte att öka det offentligas effektivitet och resultat (Liedman 2012; Ponnert & Svensson 2019).

Ett sätt att möta dessa utmaningar är att använda sig av tekniska lösningar. Detta har tidigare använts framgångsrikt inom industrin, där man under tidigt 1900-tal utvecklade automatisering av arbetsuppgifter och då kunde råda bot på arbetskraftsbrist och öka effektiviteten. En liknande ambition finns nu i tjänstesektorn, där socialt arbete ingår (Svensson 2022). Vidare har Sveriges regering och Sveriges kommuner och regioner

(tidigare Sveriges kommuner och landsting) år 2017 skapat en vision. Den innebär att år 2025 ska Sverige vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter inom hälsa och välfärd (Socialstyrelsen 2022a).

Vad är då digitalisering? Det är ett brett begrepp, i sammanhanget kring socialt arbete kan det enligt Lupita Svensson (2022) användas som ett paraplybegrepp och förklaras som "...process som innebär att verksamheter och organisationer utvecklas och förändras i takt med informationssamhällets utveckling och med stöd av nya former av teknik..." (Svensson 2022:19). Konkreta exempel på hur detta yttrat sig är till exempel när skrivmaskinen på 1990-talet ersattes av datorer eller att ansökan om försörjningsstöd nu kan ske via digitala tjänster istället för att lämnas på pappersblankett. Andra begrepp som ofta nämns i samband med digitalisering kan vara automatisering, välfärdsteknik, robot och algoritm (Svensson 2022). Dessa begrepp kommer att redogöras närmare för under rubriken "Centrala begrepp".

Vissa av socialtjänstens verksamheter har redan kommit en god bit på vägen när det gäller att använda sig av den nya tekniken. Ett av dessa områden är försörjningsstöd, en av socialtjänstens kärnverksamheter som denna uppsats kommer att fokusera på. År 2022 var det cirka 60% av Sveriges kommuner som erbjöd möjligheten att göra digital ansökan om ekonomiskt bistånd, medan år 2021 var motsvarande siffra 49% (Socialstyrelsen 2022a). Trelleborgsmodellen som använts på enheten för försörjningsstöd i Trelleborg sedan 2015, är sedd som en föregångare och har vänt på det traditionella sättet att handlägga försörjningsstöd "kvitto för kvitto". Fokus har lagts på en snabbare handläggning med hjälp av teknik. Istället för att socialsekreterare manuellt ska begära in, granska handlingar och lägga in dem i systemet vid varje ansökan, så anger den sökande själv informationen digitalt, och datorn sammanställer uppgifterna. Eventuella kontroller av uppgifterna sker sedan med stickprov. På så sätt har tiden från ansökan till beslut kortats från över en vecka till ett dygn (Svensson & Larsson 2017). Trelleborgsmodellen kan därför sägas uppnå ett av målen med digitalisering, då ansökningstiden kortats och processen därför blivit mer effektiv.

Digitalisering i socialtjänsten omgärdas av en diskurs om att den ökade digitaliseringen ger en möjlighet att skapa utrymme för annat, främst nämns att socialsekreterarna ska kunna ha möten med individen som ansöker. I en dagstidningsartikel i Helsingborgs Dagblad från 2019 framgår i ett uttalande från en chef på individ- och familjförvaltningen i Landskrona att de inte önskar dra ner på personal. Syftet är "...att kunna använda socialsekreterarnas arbetstid

till möten med människor genom att lämna över de faktiska beräkningarna till roboten.” (Arvidsson 2019). Sveriges kommuner och regioner publicerade på sin hemsida 2021 ett mer konkret exempel på hur Landskrona Stad använt den frigjorda tiden till att träffa de sökande individerna oftare. Syftet med mötena har då varit att använda sig av motiveringsarbete för att få individer snabbare i självförsörjning (SKR 2021b).

Många fördelar lyfts i diskursen kring digitalisering i socialtjänsten, samtidigt som det kan finnas risker. En befarad risk är att klienter exkluderas om de inte är delaktiga i digitaliseringen. Begreppet *digitala klyftor* beskriver hur klyftan växer mellan de klienter som är digitalt aktiva och de som inte är det. Olika studier har visat att vissa målgrupper kan ha bristande tillgång till smarttelefon, dator, uppkoppling och/eller bristande kunskap eller kompetens i hur tekniken kan användas. Exempel på detta kan vara flyktingar, äldre, personer med intellektuella funktionsvariationer, hemlösa och de som har dålig ekonomi (Scaramuzzino & Hjärpe 2021). Dessa grupper är vanligt förekommande inom socialtjänstens försörjningsstöd och löper därför påtaglig risk att bli exkluderade.

Enligt 1 kap. 1 § Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) skall socialtjänsten främja människors jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet med respekt för självbestämmanderätt och integritet. I praktiken innebär det att socialarbetare stöttar människor i att förändra sin situation. Att i sin yrkesutövning motivera och arbeta med individer till en önskad förändring, kan sägas vara en del av ett professionellt förändringsarbete. Enligt Revstedt (2014) spelar mötet mellan socialsekreterare och klient en avgörande roll i att skapa en förändring i klientens situation och mötet kan därför sägas vara kärnan i det sociala arbetets praktik. Det är i och genom dessa möten en relation skapas, som är förutsättningen för att ett motivations- och förändringsarbete ska ske. För att stöd och insatser ska leda till förändring så spelar individens motivation stor roll. Socialsekreterarnas uppgift är således utöver att handlägga och utreda, även att motivera individen till förändring (Socialstyrelsen 2021).

Digitaliseringen av socialtjänsten kan antas ha påverkat det professionella förändringsarbetet inom område försörjningsstöd. Möjligheterna till kontakt mellan socialsekreterare och klient kan ha ändrats när klienten kan lämna sin ansökan digitalt hemifrån istället för att fysiskt komma till socialtjänsten en gång i månaden och fylla i en blankett. Eventuell effektivisering av administrationen kanske innebär att mer tid finns för

möten och förändringsarbete. Det är därför intressant att undersöka hur det ser ut i socialt arbete med försörjningsstöd.

3. Syfte och frågeställningar

Det övergripande syftet med undersökningen som redovisas i denna uppsats är att bidra med kunskap om digitaliseringens påverkan av det sociala arbetets praktik. Konkret handlar syftet om att undersöka vad socialsekreterare som arbetar med försörjningsstöd anser om digitaliseringen som pågår inom socialtjänsten, samt om och hur den påverkar mötet. Detta eftersom mötet anses vara ett viktigt redskap för socialsekreterare när det gäller att åstadkomma socialt förändringsarbete och motivera individen till självförsörjning.

3.1 Frågeställningar

- Hur resonerar socialsekreterare som arbetar med försörjningsstöd kring den pågående digitaliseringen av deras verksamhet?
- På vilka sätt anser socialsekreterarna att den pågående digitaliseringen påverkar mötet med de människor som uppbär försörjningsstöd?

3.2 Centrala begrepp

Försörjningsstöd/självförsörjande som målsättning- människor som inte kan försörja sig själva ekonomiskt och vars behov inte kan tillgodoses på annat sätt, har möjlighet att ansöka om försörjningsstöd hos socialtjänsten. Biståndet är behovsprövat och målet är att den sökande ska få stöd i att kunna klara sig själv ekonomiskt (Socialstyrelsen 2021).

Digitalisering- i denna uppsats avser begreppet digitalisering framför allt användandet av teknik inom område försörjningsstöd, exempelvis användande av dator för digital ansökan och meddelandefunktioner på socialtjänstens hemsida med mera.

Digital ansökan/ E-ansökan- en ansökan om försörjningsstöd kan lämnas in digitalt, till exempel genom att man loggar in på socialtjänstens hemsida och fyller i sin ansökan där istället för att fylla i en pappersblankett.

Automatisering- begreppet har tidigare främst används inom industrin och avser att en process ska brytas ner i mindre steg med målet att processen nästan sköter sig själv. Exempel på detta kan vara att bilar monteras på löpande band av maskiner istället för att människor manuellt monterar delarna. Automatiseringen har även nått det sociala arbetet med målet att effektivisera monotona och förutsägbara uppgifter. Exempel på automatisering kan vara att vid ansökan om försörjningsstöd, gör datorprogrammet en beräkning med de uppgifter som lämnats i ansökan och fattar beslut, jämfört med att en socialsekreterare tidigare manuellt matade in uppgifterna och skrev ett beslut (Svensson 2022).

Robot och algoritm- robot har historiskt sett varit en maskin, som exempelvis monterat bildelar på löpande band. Vad man i socialtjänsten numera kallar robot, exempelvis en robot som handlägger ansökningar om försörjningsstöd, är oftast en mjukvara eller ett program. Programmet kan då till exempel göra en kalkyl/beräkning utifrån de uppgifter som ansökan innehåller. För att programmet ska veta hur den ska göra, består programmet av algoritmer, det vill säga förutbestämda regler/instruktioner. Exempelvis, att en viss siffra på klientens ansökan ska läggas in i kalkylen på ett specifikt ställe (Svensson 2022). I uppsatsen kommer framför allt ordet robot att användas, då det är samma ord som intervjupersonerna använt frekvent.

Välfärdsteknik- begreppet används för att beskriva teknik som stöttar människor med funktionsnedsättning/risk för funktionsnedsättning i att kunna leva ett liv med bibehållen och/heller ökad trygghet, självständighet och aktivitet. Exempel på välfärdsteknik kan vara trygghetslarm och kameror istället för besök vid tillsyn (Svensson 2022). Begreppet förklaras här eftersom det är vanligt förekommande i samband med övriga ovan nämnda begrepp. I denna uppsats kommer fokus emellertid inte ligga på denna slags teknik eftersom det ligger utanför uppsatsens valda ämne.

4. Kunskapsläget

I min undersökning har jag varit intresserad av att ta del av forskning som rör digitalisering inom socialtjänsten, särskilt gällande område försörjningsstöd. I detta har det varit av stort intresse att läsa forskning som berör den digitala historiken och vart digitaliseringen befinner

sig idag. Vidare har jag sökt efter forskning kring förändringsarbete och mötets betydelse för förändringsarbete. Det har därmed också tangerat forskning som undersöker framgångsfaktorer och utmaningar i att få människor självförsörjande/åstadkomma förändring i deras situation. De databaser som jag använt för att söka aktuell forskning i har varit LUBsearch, Google Scholar och Google. Vidare har jag använt mig av Lunds universitets bibliotekskatalog. När jag hittat relevant material (avhandlingar, artiklar och böcker) har jag genom referenslistorna hittat ytterligare källor och referenser som författarna använt sig av, vilka jag då läst för att fördjupa kunskaperna. De sökord jag använt mig av har varit ”ekonomiskt bistånd och digitalisering”, ”socialt arbete och förändringsarbete”, ”historik försörjningsstöd i Sverige”, ”digitaliseringens effekter i socialt arbete” och ”mötets betydelse i socialt arbete”. Jag har vidare sökt på författares namn, exempelvis Lupita Svensson som är mycket aktiv i att undersöka digitaliseringen inom socialtjänsten samt Tapio Salonen som forskat mycket inom område försörjningsstöd. Jag har vidare gjort varianter av mina sökningar med enstaka ord, olika kombinationer av orden och synonymer. Jag har sedermera också använt engelska uttryck och synonymer liknande de svenska.

I detta kapitel kommer jag att redogöra för olika aspekter av digitalisering inom socialt arbete och dess historik, socialtjänstens arbete med försörjningsstöd och mötets roll vid förändringsarbete.

4.1 Digitalisering och socialt arbete

Digitalisering inom socialt arbete både i Sverige och internationellt kan beskrivas som att den gått i två vågor, med start under 1980-/1990-talen. I den första vågen har exempelvis digitala system införts för att hantera klientdatabaser och dokumentation, vilket också använts som ett sätt för ledningen att kontrollera arbetet. Detta genom att bland annat kunna se antal ärenden eller öppna utredningar. Dessa system var inte primärt anpassade efter socialarbetarnas faktiska arbete och upplevdes därför mest som en extra arbetsuppgift som lades på. Andra vågen av digitaliseringen har varit mer av kommunikativ karaktär, där socialtjänstens strukturer för möten och kontakt med klienterna förändrats i takt med att exempelvis e-post, smartphones och internetanvändandet ökat i samhället i stort. Här har även klienterna haft ett större utrymme att påverka socialtjänsten som organisation genom att efterfråga till exempel ökad tillgänglighet, chattfunktioner med mera (Svensson & Larsson 2017; Svensson 2022).

Effekterna av digitalisering inom välfärdssektorn har blivit ett forskningsmässigt intressant område och särskilt då det är ett tämligen ungt forskningsområde. Detta då socialt arbete, framför allt inom område försörjningsstöd, sedan tidigt 2000-tal fått en kraftig ökning av digitalisering. Många kontakter med klienten sker nu genom, eller i närvaro av en skärm, både i Sverige och internationellt. Till exempel används datorer för arbetssökande, registrering av ärenden och beräkning av ersättningar. Några effekter som kunnat ses är att socialsekreterare anpassat sitt arbete och sätt att fatta beslut efter de förutsättningar som programvaran ger. Socialsekreterarens roll tenderar att bli mer en hjälpare för klienten i kontakten med tekniken, och fokus hamnar mer på tekniken än kontakten med klienten i sig (Considine et al. 2022).

En annan aspekt som forskning i Portugal och Belgien visat, är att algoritmer används för att effektivisera socialarbetarnas arbete med att bedöma och förutsäga klienternas behov av stöd. Information om klienterna förs in i ett system, där en algoritm gör en jämförelse mot aktuell arbetsmarknad. Utifrån detta görs en prognos över om klienten är i behov av stöd med arbetssökande eller om det finns sociala problem/andra hinder. Ytterst är det dock fortfarande socialsekreteraren som avgör vilket stöd som behövs (Considine et al 2022). Lupita Svenssons kartläggning (2019) av digitalisering i socialt arbete visar även att ett automatiserat beslutsfattande likt det som sker i Trelleborgsmodellen är relativt ovanligt, men desto vanligare är automatiserat beslutsstöd. Med andra ord är det inte roboten i sig som fattar besluten utan den bistår endast socialsekreteraren samt föreslår åtgärder, som socialsekreteraren sedan fattar beslut om.

I en brittisk studie från tidigt 2000-tal intervjuades socialarbetare och socionomstudenter om sin inställning till digitalisering av socialt arbete, där framkom olika möjligheter och hinder som de såg. Positiva aspekter var bland annat möjligheten till snabbare kommunikation, att kunna nå klienter som bodde långt från socialtjänsten och att administration kunde effektiviseras. De negativa aspekterna som lyftes var bland annat att administrationen ibland blev dubbel då det hanterades både digitala och fysiska dokument samt oro att vissa klienter riskerade att stängas ute för att de inte hade kunskap om eller tillgång till digitala tjänster (Csiernik et al. 2006). Oron visade sig vara befogad kring klienters risk att hamna i ett digitalt utanförskap. En forskningsöversikt från 2019 gällande digitalt utanförskap har identifierat faktorer som påverkar individers användning av digitala tjänster. Faktorer som gav ökad risk för digitalt utanförskap var bland annat låg socioekonomisk status, bristande kunskap och att tillgång saknades till internet, smartphone och så vidare (Iacobaeus et al. 2019). De som är

aktuella för försörjningsstöd tillhör således de grupper som har ökad risk för digitalt utanförskap.

Det som också framhövdes i den brittiska studien från 2006 var farhågor kring hur det sociala arbetets kärna skulle utföras. Att minska mängden fysiska träffar och istället träffas digitalt eller enbart kommunicera via text sågs som en risk för att missförstånd i kommunikationen skulle öka. Det uttrycktes också oro för att socialsekreteraren inte skulle kunna fånga upp allt kring klienten och hur socialsekreteraren skulle kunna fånga upp om en klient inte mår bra. Fysiska möten med möjlighet att läsa av kroppspråk och tonfall lyftes fram som viktiga komponenter i det sociala arbetets praktik (Csiernik et al. 2006). Liknande resultat framkom i en svensk studie 2019, där socialsekreterare via en enkät fick besvara olika påståenden om digitalisering samt ge sina egna kommentarer. Mötet och den mänskliga kontakten framhölls som viktiga och en oro fanns för att digitalisering/automatisering skulle ersätta socialsekreterarnas arbete i framtiden (Scaramuzzino 2019).

4.2 Socialt arbete och försörjningsstöd

En global definition av socialt arbete, framtagen av International Federation of Social Workers (IFSW) lyder bland annat såhär: "...Socialt arbete är en praktikbaserad profession och en akademisk disciplin som verkar för social förändring och utveckling, social sammanhållning, skydd och stöd för utsatta, empowerment och frigörelse av människors resurser..." (Akademikerförbundet SSR 2014:3). Utöver detta har kommunernas försörjningsstöd som mål att ge stöd och insatser till individerna som är i behov av försörjningsstöd. Detta så att deras möjligheter till att bli självförsörjande ökar (Socialstyrelsen 2022b). Detta kan beskrivas som en del av det professionella sociala arbete som sker inom försörjningsstöd och som överensstämmer med den globala definitionen av socialt arbete.

Försörjningsstödet i Sverige under 1900-talet fram till idag har ändrats i takt med samhället. Tidigt 1900-tal var det så kallad fattigvård som rådde, med fattighus där till exempel barn, gamla och funktionshindrade bodde. Arbetslösa var mer eller mindre tvingade att ta arbeten, oavsett hur tunga eller hur långt bort de än var, exempelvis vägbyggen. Efterhand tillkom olika lagar och välfärdssystem som riktades till olika målgrupper, detta gjorde att dessa målgruppers behov av ekonomisk hjälp till stor del försvann. Exempel på detta är pension till

äldre, sjukförsäkring för sjukskrivna och barnbidrag till familjer. Arbetslöshetsförsäkringen tillkom i mitten av 1900-talet vilket gav en större ekonomisk trygghet för de som blev arbetslösa. De människor som inte omfattades av dessa välfärdsreformer, så kallat oförsäkrade, fick därför förlita sig på kommunernas hjälp. Denna grupp ökade kraftigt under 1990-talets ekonomiska kris, eftersom andelen oförsäkrade ökade kraftigt. Det var främst unga och invandrade människor som inte hade arbetat tidigare och därmed inte kvalificerat in i socialförsäkringen som stod för denna ökning (Dahlberg et al. 2009).

Salonen (2006) beskriver hur samhället alltmer börjat ställa motkrav på arbetslösa, för att den sökande individen ska kunna få ersättning ska aktivering eller motprestation ske och kontroller göras, genom att exempelvis delta i arbetsmarknadspolitiska åtgärder.

Utvecklingen har på så vis åter närmat sig den fattigvårdslogik som var aktuell fram till mitten av 1900-talet. Mellan då och nu fanns en mer generös syn där individens självbestämmande och socialbidrag som en rättighet var rådande. Salonen menar dock att aktiveringstvång och kontroll av arbetslösa och bidragstagare inte ger större effekt i form av att fler får arbete, jämfört med mer generösa bidrag och frivilliga insatser. Kritik kan därför riktas mot att resurser läggs på att upprätthålla kontrollen samt skapar reflektioner kring det etiska i att utsätta klienter för kontroll och tvång som kan påverka deras välbefinnande negativt utan att egentligen ha evidens för att det skulle ge bättre resultat. Denna kontroll och sätta krav på motprestation handlar istället om att andra saker uppnås, exempelvis att kostnaderna för utbetalda bidrag minskar. Detta eftersom individer kan avskräckas att överhuvudtaget ansöka på grund av de satta kraven, samt att det utåt sett ser ut som att man politiskt och professionellt aktivt gör något för att minska arbetslöshet och bidragsberoende (Salonen 2006). Detta sätt att avskräcka kan sägas stå i kontrast mot ambitionen att stötta individer till självförsörjning.

4.3 Mötets betydelse

I en undersökning 1998 där 70 svenska kommuner tillfrågades om vilka metoder de använde sig av i det sociala arbetet med försörjningsstöd, visade det sig att en klar majoritet främst använde sig av motivationsarbete för att stötta klienter till självförsörjning (Bergmark & Lundström 2016). Börjeson (2015) menar att socialt arbete uppstår i mötet och relationen mellan socialarbetaren och individen. Liknande resonemang för Svensson, Johnsson och Laanemets (2021) när de förklarar att interaktion, kommunikation och möten är

grundläggande i det sociala arbetet. Detta är generellt formulerat kring socialt arbete, men är applicerbart på område försörjningsstöd då det i högsta grad tillhör det sociala arbetet. Syftet för socialsekreterare inom försörjningsstöd att ha möten med individen kan variera, det kan vara ett möte av utredande karaktär med frågor om ekonomi och individens situation, för att komma fram till ett beslut eller för att kunna göra en plan för vilka insatser och stöd som behövs. Enligt Revstedt (2014) är de fördelar som kan vinnas i mötet är bland annat att klienten öppet delar med sig av erfarenheter och utmaningar, där socialsekreteraren kan visa att den är engagerad i klientens situation och vinna klientens förtroende. Möjligheter skapas då att få en djupare förståelse för klientens individuella situation, inklusive bakgrund, livserfarenheter, styrkor och svårigheter.

Studier över tid visar även att förändringsarbete med klienter ger bättre resultat när klienten själv varit med och skapat sin planering i samförstånd med socialarbetaren/terapeuten, i något som kan kallas arbetsallians. Vid en amerikansk jämförelse på 1930-talet mellan olika psykoterapimetoder, konstaterades att den gemensamma nämnaren vid framgångsrik behandling, inte var den specifika metoden i sig, utan hur relationen och engagemanget i processen mellan klient och terapeut var. Det vill säga, de hade en liknande bild av hur situationen såg ut, och samspelade i att komma fram till en behandling/lösning. Genom att ge klienten för situationen adekvat information, stöd och vägledning kan terapeuten hjälpa klienten att fatta informerade beslut och på sätt ta ansvar för sin egen förändringsprocess. Även om denna forskning avsåg psykoterapi, kan paralleller dras till modernt socialt arbete där möten sker av liknande anledning, i syfte att förändra klientens situation (Wampold 2010).

Vikten av mötet och även betydelsen av frekvensen av mötena mellan socialarbetare och klient framkommer i en studie från Chile gällande socialt arbete med familjer. I studien har både klienter och socialarbetare intervjuats. De som träffades en gång i månaden eller mer sällan än så, upplevde att insatser fick mindre effekt. Socialarbetarna framhöll att ett stort hinder i att skapa kontakt och kunna motivera klienter var till exempel stor arbetsbelastning vilket då skapade tidsbrist och färre möten. Även om denna studie gäller familjer, så går paralleller att dra till försörjningsstöd. Detta eftersom det gäller förändringsarbete och att motivera klienter, vilket är kärnan även inom det sociala arbete med försörjningsstöd (Consuagra et al. 2023).

4.4 Sammanfattning av kunskapsläget

Digitalisering inom socialtjänsten är inte ett nytt fenomen, men har dock gått desto snabbare de senaste 20 åren med den tekniska utveckling som skett. Försörjningsstöd är ett av de områden som kommit långt i att digitalisera sina tjänster och flera kommuner använder sig av e-ansökan och robotar/programvara som gör beräkningar. Positiva framsteg har märkts bland annat i att handläggningstider har förkortats till gagn för klienten och att administration minskat för socialarbetare. Alltjämt uttrycker socialarbetare oro för att bli ersatta av robotar och oro för att den mänskliga kontakten och relationsskapandet ska gå förlorat. Vidare finns farhågor kring vad som sker med de individer som är i behov av socialtjänstens hjälp, men som inte är digitalt aktiva. Relationsskapande och möjlighet att mötas som socialarbetare och klient är nyckelfaktorer vid framgångsrikt förändringsarbete. Samtidigt finns kontraproduktiva faktorer som påverkar möjligheten till möten och relationsskapande, såsom stor arbetsbelastning, administration och kontroller av de sökande.

5. Teoretiska utgångspunkter

För att besvara frågeställningarna och analysera den insamlade empirin har jag valt att använda mig av följande begrepp som tillsammans utgör uppsatsens teoretiska ramverk: Normalisering och handlingsutrymme.

5.1 Normalisering

Detta begrepp har jag använt som stöd framför allt för att besvara frågeställningen om hur socialsekreterarna resonerar kring den pågående digitaliseringen av deras verksamhet.

Socialt arbete har historiskt men även fortsättningsvis varit en normaliserande praktik, och i takt med att samhället utvecklas så kommer nya normer att förhålla sig till. Digitalisering är ett exempel på detta, där de digitalt aktiva betraktas som normala medan de som står utanför bedöms behöva stöd. Teorin om normalisering kan på så sätt användas för att tolka socialsekreterarnas utsagor om hur dem och verksamheten anpassar sig till det nya normala- det vill säga digitaliseringen. Begreppet normalisering kan beskrivas som en process där klienten och det som betraktas som dennes problem ses som något avvikande. Normalisering går då ut på att lösa problemet, omvandla det avvikande till det normala. Exempel på det som

kan betraktas som problem är missbruk, hemlöshet och fattigdom. Normalisering inom socialt arbete tog fart framför allt under 1800-talet då socialt arbete sköttes av filantropiska organisationer. När samhället förändrades, exempelvis genom industrialisering och fler människor flyttade in till städerna, skapades ett nytt förhållningssätt där sociala problem adresserades som att de berörde hela samhället och därför behövde lösas gemensamt av samhället. Ökad tilltro till socialvetenskap och vetenskapliga praktiker gjorde att människor på vetenskapligt manér delades in i kategorier. Kategoriseringarna var tänkta att underlätta för samhället att socialpolitiskt hitta lösningar till problemen, men kunde också bidra till ökat stigma genom att människor kategoriskt pekades ut som avvikande (Svensson 2007).

När samhället på ovanstående vis väljer att främja en norm eller standard, skapar detta en press på de personer som inte följer mallen- de måste anpassa sig. Risker finns då att människor känner sig tvungna att förändras och därför inte fullt ut kan vara sig själva eller följa sina egna idéer. Risk finns också att människor som inte förmår följa normen istället riskerar exkludering och heller inte får det stöd de behöver. Normalisering leder till kategorisering och att ett ”vi och dem” skapas (Swärd 2007).

5.2 Handlingsutrymme

Detta begrepp har jag använt som stöd framför allt för att besvara frågeställningen om på vilket sätt socialsekreterarna anser att den pågående digitaliseringen påverkar mötet med de människor som uppstår försörjningsstöd.

Handlingsutrymme inom socialt arbete kan övergripande beskrivas som en teori som fokuserar på den grad av frihet och flexibilitet som en socialarbetare har i sitt yrkesutövande. Teorin betonar vikten av att socialarbetare ges möjlighet att använda sin professionella kunskap och bedömningsförmåga för att fatta beslut och agera i bästa intresse för de individer eller grupper de arbetar med. Socialt arbete inom framför allt myndighetsutövning, såsom försörjningsstöd, befinner sig i ett spänningsfält mellan stöd och kontroll. Det vill säga att å ena sidan hjälper och stöttar socialsekreterare klienterna, samtidigt som krav ställs och kontroller utförs för att klienterna ska ha rätt till bistånd. Hur detta konkret utförs i det praktiska sociala arbetet beror på olika saker (Svensson, Johnsson & Laanemets 2021). En studie har gjorts där kontexten och förutsättningarna för handlingsutrymmet inom

försörjningsstöd förklarats mer ingående utifrån tre aspekter i en så kallad treramsmodell (Jönson 2023). *Legal ram* innefattar lagtext, till exempel Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) och hur dess formuleringar och praxis påverkar socialsekreterarnas sätt att utföra sitt arbete. *Politiska ram* innefattar de kommunala riktlinjer, budgetar, mål och delegationsordning som politikerna i ansvarig nämnd har beslutat. *Den kollegiala ram* innefattar kulturen på arbetsplatsen, såsom normer kring hur arbetet förväntas utföras, att kollegor hjälper varandra med att dela sina kunskaper, vilka värderingar/erfarenheter socialsekreterarna har och att arbetsgrupper oftast strävar efter att uppnå likhet/konsensus i hur de gör arbetet. Dessa tre ramar samverkar ömsom motverkar varandra och påverkar därför hur den enskilde socialsekreteraren uppfattar sitt handlingsutrymme (Jönson 2023). Socialsekreterarens roll kan på så sätt förstås som att det är denne som ska navigera i, och förena dessa olika samt ibland motstridiga omständigheter när denne utför sitt arbete (Svensson, Johnsson & Laanemets 2021).

Handlingsutrymmet är således ett konstant närvarande fenomen i socialt arbete, som påverkas och omformas i takt med samhällets utveckling, där digitalisering är ett exempel.

Digitalisering påverkar handlingsutrymmet och förutsättningarna för mötet, samtidigt som handlingsutrymmet i sig påverkar hur socialsekreterarna arbetar med möten. I diskursen om att digitalisering frigör tid finns idéer om att tiden ska användas till möten.

Handlingsutrymmet ser olika ut för de enskilda socialsekreterarna och deras erfarenheter av möten kan således se olika ut. Handlingsutrymme som begrepp kan därför användas för att tolka socialsekreterarnas utsagor om på vilket sätt den pågående digitaliseringen påverkar mötet med de människor som uppbär försörjningsstöd.

6. Metod

I detta avsnitt presenteras tillvägagångssättet för datainsamling och analysen i denna uppsats. Jag redogör för val av metod, hur materialet hanterats och bearbetats, urval av intervjupersoner, hur analysen skett, forskningsetiska överväganden och vilka åtgärder som vidtagits för att öka studiens tillförlitlighet.

6.1 Metodologiska överväganden

Studiens syfte är att undersöka socialsekreterares perspektiv på digitalisering i socialt arbete inom område försörjningsstöd. Eftersom syftet är att fånga varje intervjupersons subjektiva uppfattningar, har kvalitativ metod bedömts vara den mest lämpliga. Metoden möjliggör tolkningar av det som intervjupersonerna framför kring ämnet, och fokuset läggs därmed på socialsekreterarnas egna tankar och sätt att formulera sig. En kvantitativ metod såsom till exempel enkäter eller statistisk analys hade inte på samma sätt kunnat fånga djupet och relevanta följdfrågor hade inte varit möjliga för mig att ställa till intervjupersonerna. Metoden har på så sätt också gett mig ett mer utförligt material att analysera jämfört med om det samlats in på ett kvantitativt vis (Bryman 2018). Ansatsen till studien har varit induktiv, det vill säga att den är empiridriven och analys av empirin har skett före val av teori och förklarande begrepp (David & Sutton 2016). Induktiv ansats är vanligt förekommande vid kvalitativ metod (Bryman 2018). Fördelen med induktiv ansats är att min analys inte blir bunden vid förutbestämda teorier eller förklaringsmodeller (såsom deduktiv ansats). Empirin i sig kan därför tolkas mer flexibelt och det ger då större möjlighet till nya upptäckter eller sätt att förstå det fenomen som undersöks teoretiskt.

6.2 Urval

Jag mailade två chefer på försörjningsstöd på två större orter i södra Sverige med information om min studie. Cheferna mailade i sin tur sina anställda och bifogade min samtyckesblankett med tillhörande information, se bilaga två och tre. Jag fick svar av tre stycken socialsekreterare. Detta ledde därför till ett så kallat snöbollsurval, det vill säga att en person i organisationen (chefen) ledde mig vidare till intervjupersonerna på ett informellt sätt (David & Sutton 2016). Fördelen jag upplevde med detta sätt var att jag på ett enkelt sätt fick kontakt med intervjupersoner inom rätt målgrupp, socialsekreterare inom försörjningsstöd.

Urvalsmetoden blev tidseffektiv vilket jag såg som en fördel då min studie är en kandidatuppsats och därmed begränsad i sin tidsplan och omfattning. Nackdelen med snöbollsurvalet är att det är omöjligt för mig att veta om intervjupersonerna är representativa för målgruppen eftersom jag inte vet hur hela urvalsgruppen såg ut samt att risk kan finnas för att intervjupersonerna känner varandra eller har påverkat varandra till att delta. Detta kan innebära att andra socialsekreterare med andra uppfattningar eller erfarenheter inte kommit till tals (David & Sutton 2016).

Att arbeta med försörjningsstöd som socialsekreterare är känt som ett tidspressat yrke, vilket kan förklara varför jag endast fick tre stycken svar. Vidare var det endast kvinnliga intervjupersoner som svarade. Min reflektion utifrån egen erfarenhet är att det är ett kvinnodominerat yrke, vilket därför kan speglas i urvalet. Sammanfattningsvis kan sägas att urvalet inte bedöms representera alla socialsekreterare inom försörjningsstöd, men däremot några individers djupare tankar om det fenomen jag valt att undersöka.

6.3 Intervjupersoner

Intervjupersonerna och deras kommuner har aidentifierats och fått fiktiva namn för att anonymiteten ska bibehållas. Nedan framgår deras fiktiva namn, vilken kommun de arbetar i och deras erfarenhet av ekonomiskt bistånd angett i år.

Felicia: Arbetat inom ekonomiskt bistånd i 3 år, arbetar nu i kommun A.

Sanna: Arbetat inom ekonomiskt bistånd i 6 år, arbetar nu i kommun B.

Petra: Arbetat inom ekonomiskt bistånd 2,5 år, arbetar nu i kommun B.

6.4 Tillvägagångssätt

Efter att jag via mail fått kontakt med de tre intervjupersonerna, och de samtyckt till att delta i studien, bokades intervju in via Teams. Det är ett program där man kan ha videosamtal. Jag gjorde valet att hålla intervjuerna digitalt. Framst var syftet att spara tid för socialsekreterarna då digitala intervjuer till exempel inte kräver att de måste lägga tid på att bege sig till ett mötesrum eller liknande, samtidigt som jag hade fördelen av att inte behöva lägga tid på att resa. Eftersom socialsekreterarnas scheman är hektiska så upplevde jag att digitala intervjuer var enklare att boka in då mindre tid totalt behövde avsättas. Potentiella nackdelar med digitala intervjuer jämfört med att träffas fysiskt kan vara att kroppspråk och stämning i rummet kan bli svårare att avläsa. Det i sig kan påverka hur bekväma intervjupersonerna känner sig och därmed också påverka deras svar. Upplevelsen under intervjuerna var dock att intervjupersonerna var avslappnade och verkade vara vana vid mötesformatet.

Intervjuerna genomfördes utan tekniska problem, ljud och bild fungerade utmärkt då jag och

intervjupersonerna valt att sätta oss i lugna miljöer. Varje intervju inleddes med en kort påminnelse om studiens syfte, att deltagarna när som helst kunde välja att avbryta sitt deltagande och jag inhämtade samtycke för att spela in samtalet. Jag använde min intervjuguide (bilaga ett) men ställde också följdfrågor där jag ansåg det relevant. Det kunde vara för att klargöra att jag förstått vad intervjupersonen menade, eller för att be dem beskriva konkreta exempel. Intervjuerna pågick mellan 45-60 minuter och spelades in via ett externt program på min dator. Filerna sparades sedan på en separat hårddisk där endast jag haft tillgång till dem. Under transkriberingen anonymiserades de delar som bedömdes kunna röja intervjupersonernas identitet (ortsnamn, arbetsgivare och journalsystem).

Min intervjuguide (bilaga ett) är strukturerad utifrån tre rubriker, vilket var ett medvetet val för att på förhand underlätta till exempel analysen av empirin. Genom att ha kategorier är materialet till viss del redan sorterat. Intervjuerna var semistrukturerade, det vill säga jag hade fasta frågor för att hålla mig till ämnet, samtidigt som jag hade fördelen av att ha utrymme att ställa relevanta följdfrågor utanför guiden (Bryman 2018).

6.5 Bearbetning och analys

Jag har antecknat och transkriberat intervjuerna samma dag eller dagen efter att intervjun genomfördes för att undvika feltolkningar som kan ske om en längre tid löper mellan intervjutillfället och transkriberingen. Transkriberingen är ordagrant författad utom i de avseenden där ord inte hörts ordentligt. Detta då det kan leda till grava textfel och ändra läsförståelsen, istället har jag använt frågetecken eller ordet ”ohörbart” användas när ljudet varit otydligt. Citaten som används i analysavsnittet har fått putsas till från talspråk till skriftspråk. Detta för att kunna läsas med bibehållet flyt eftersom alltför många ”mm...”, ”eh” och liknande kan ge ett långsamt intryck i texten (Bryman 2018). Innehållet i citaten har dock inte ändrats, ändringarna innefattade att förkorta långa meningar och sälla bort ord som var upprepningar. Det insamlade materialet har jag lyssnat igenom igen och jämfört med transkriberingen för att säkerställa att inget är förvanskat eller felskrivet.

Liksom tidigare har nämnts så hade jag delat upp intervjuguiden och dess frågor i tre olika teman. Jag utgick från dessa teman och färgkodade de delar av empirin som till synes var relevanta för mina frågeställningar. Därefter gjorde jag en sammanfattning av de olika temana och vilka mönster jag kunde identifiera. Jag diskuterade de upptäckter jag gjort i

materialet med min handledare i syfte att teoretiskt förstå empirin, det vill säga i linje med den induktiva ansatsen att först samla material och därefter söka teori. Diskussionen ledde fram till att jag beslöt mig för att använda ett teoretiskt ramverk utifrån följande begrepp: det nya normala och mötets många ansikten.

6.6 Tillförlitlighet

Enligt Bryman (2018) kan det avgöras hur tillförlitlig en studie är genom att granska den utifrån följande fyra kriterier: *trovärdighet*, *överförbarhet*, *pålitlighet* samt *möjlighet att styrka och konfirmera*.

Enligt kriteriet för *trovärdighet* ska det framgå om studien haft rätt komponenter för att besvara frågeställningarna. Trovärdigheten ökar om det kan redogöras för händelseförloppet och vilka beslut som fattats under studiens gång samt även motiveringen till dessa. Jag har varit transparent med händelseförloppet och löpande motiverat mina val av metod, teori med mera. Jag har vidare följt uppsatta regler för studiens genomförande genom att utgå från Råd och anvisningar för uppsatsarbete (Socialhögskolan 2022) samt varit i löpande diskussion med min handledare.

Vid insamling av empiri har jag med intervjupersonernas samtycke spelat in materialet för att enkelt kunna gå igenom det i efterhand. Om jag exempelvis hade valt att skriva för hand under intervjuerna hade det varit tidskrävande och därmed varit en stor risk att jag inte skulle hunnit skriva upp allt. Detta hade kunnat leda till felaktiga tolkningar eller felaktiga citat. Vidare har jag under intervjuerna ställt kontrollfrågor och bett om förtydliganden om något varit oklart. Vid bearbetning av materialet har vissa ändringar behövts göras, som att exempelvis ta bort talspråk som ”mmm” och liknande, vilket redogjorts mer utförligt för under rubriken ”Bearbetning och analys”.

Gällande *pålitlighet* menar Bryman (2018) att en utförlig beskrivning av processen vid studiens utförande och transparens avseende studiens dokument- till exempel informationsbrev, intervjuguide med mera, är ett sätt att styrka studiens pålitlighet. Dessa saker möjliggör att andra personer har möjlighet att följa och granska studien. Bryman betonar dock att det inte är så vanligt att forskarkollegor agerar granskare och bedömer studiers kvalitet under pågående process eftersom det är mycket tidskrävande (Bryman

2018). Min handledare och en närstående person har varit ett stöd i att läsa och reflektera kring min uppsats uppbyggnad och innehåll vilket jag menar ökat studiens pålitlighet.

Överförbarhet är ett mått på om studiens resultat kan överföras till andra sammanhang. Det är generellt en utmaning i kvalitativa studier att kunna påvisa överförbarheten (Bryman 2018) och det stämmer väl in i denna studie eftersom jag undersökt tre individers subjektiva uppfattningar. Det är ett litet urval, både sett till antal deltagare, geografisk spridning och arbetsområde. Detta menar jag är en svaghet i studien och materialet är således mer djupt än brett. Dock kan jag underlätta möjligheten till jämförelse och överförbarhet till andra situationer genom att ge så kallade fylliga (detaljrika) redogörelser för processen, deltagarna och materialet. På så sätt finns det material och aspekter att utgå ifrån vid jämförelse med annat. Se även rubriken ”Studiens begränsningar”.

Möjlighet att styrka och konfirmera- liksom Bryman (2018) delar jag uppfattningen att kvalitativ forskning av individers subjektiva erfarenheter skapar utmaningar gällande objektiviteten. Detta eftersom resultat som framkommer efter analysen är min tolkning av det hela, vilket på så vis kan färga studien och dess resultat. Dock framhåller Bryman (2018) att stor vikt ska läggas vid att forskaren inte medvetet agerat subjektivt. Det vill säga, att jag inte låtit mina egna värderingar eller val av teorier styra utfallet av studien. Jag har varit transparent med studiens genomförande och har genomgående agerat i god tro.

6.6.1 Studiens begränsningar

Den kritik jag främst vill rikta mot studien är att underlaget för empirin är i minsta laget. Då det endast var tre socialsekreterare som ställde upp på intervju blev materialet mer begränsat än vad som var önskvärt. Ytterligare någon intervju hade gett ett mer fylligt material enligt Brymans resonemang kring studiens överförbarhet (Bryman 2018). Metodvalet kunde även varit ett annat, nu har jag undersökt och utgått ifrån vad socialsekreterarna säger att de gör. Med mer tid till förfogande hade metodvalet kunnat bli en etnografisk studie. Exempelvis genom att jag deltagit som observatör på socialsekreterarnas klientmöten och sett vad som faktiskt hände. Detta hade kanske kunnat tillföra mer, eller annat till resultatet (Bryman 2018).

6.7 Forskningsetiska överväganden

Under utförandet av min undersökning har jag tagit hänsyn till Vetenskapsrådets (2002) etiska principer i form av fyra krav:

Informationskravet, vilket innebär att jag informerat intervjupersonerna om studiens syfte, att jag inte utelämnat någon information samt att jag informerat om att uppgifterna kommer att publiceras offentligt som en kandidatuppsats i sin slutgiltiga version. Deltagarna fick flera veckor innan intervjun ut informationen om min uppsats (se bilaga två och tre) där studiens syfte och genomförande framgick. Intervjun var frivillig och de som var intresserade anmälde sig.

Samtyckeskravet, vilket innebär att intervjupersonerna är medvetna om att deras deltagande är frivilligt och att de när som helst kan avbryta sitt deltagande utan negativa konsekvenser. De har även signerat en samtyckesblankett (se bilaga tre) där det framgår att de fått ovanstående information. Detta för att säkerställa att de är medvetna om att de inte befinner sig i beroendesituation till mig utan att det är helt upp till dem att besluta om sitt deltagande.

Konfidentialitetskravet, vilket innebär att jag garanterar dem anonymitet och att jag även aidentifierar deras arbetsplats, att jag förvarar uppgifterna så att endast jag har tillgång till dem och att de förstörs efter att uppsatsen är godkänd och publicerad. Jag var också noga med att påtala att det inte fanns några rätta eller felaktiga svar.

Nyttjandekravet, vilket innebär att de uppgifter jag samlat in endast används till min studie, det vill säga att de inte kommer lämnas vidare till andra personer eller till andra studier. Materialet kommer att förstöras efter att studien är färdig och godkänd.

6.8 Förförståelse

Det är relevant att redogöra för den förförståelse som författaren burit med sig vid skrivandet av denna uppsats. Liksom omnämnts i inledningen, har jag några års egen erfarenhet av den yrkesroll och digitalisering i socialtjänsten som denna uppsats ämnar undersöka. En fördel av detta är att jag snabbare kunnat sätta mig in i intervjupersonernas arbete jämfört med om området varit helt okänt för mig. Samtidigt finns risken att min studie och dess resultat

påverkats av mina förkunskaper. Intervjupersonernas uppfattningar och citat har genomgående satts i första rummet, framför egna uppfattningar från min sida. Det finns heller ingen koppling eller tidigare kännedom mellan mig och de personer jag intervjuat. Jag har under arbetet med studien lagt mig vinn om att vara medveten om min egen förförståelse och vad det kan innebära för studien.

7. Resultat och analys

Följande avsnitt kommer att delas in i två rubriker. *Det nya normala* som beskriver hur vi kan förstå socialsekreterarnas resonemang kring hur den pågående digitaliseringen används i arbetet. Andra rubriken *Mötets många ansikten* presenterar socialsekreterarnas beskrivningar av hur digitaliseringen påverkat deras möten med klienter och hur detta kan förstås. Som stöd för att tolka och analysera resultatet har jag använt ett teoretiskt ramverk bestående av begreppen normalisering och handlingsutrymme samt den forskning som redovisats under rubriken kunskapsläget.

7.1 Det nya normala

Genomgående har de tre intervjupersonerna talat övervägande positivt om digitaliseringen inom försörjningsstöd. De representerar två olika kommuner som kommit ungefär lika långt i processen att digitalisera. Felicia redogör för hur hennes kommun använder digitala lösningar:

Man kan ansöka online. Man kan skicka in bilagor online, man kan göra meddelanden online genom att alltså gå in med bank-ID och logga in på sin sida och sedan skriva ett meddelande till mig... Att när man har gjort en e-ansökan så tror jag typ att den gör att det kommer in en prov-... alltså en beräkning direkt liksom... sen kan roboten också ge meddelanden typ så här: nu är du utskriven från Arbetsförmedlingen eller den här klienten hon har skaffat en bil typ, eller nu gick uppehållstillståndet ut för den här (Felicia).

Det som framför allt skiljer mellan kommunernas digitala tjänster är att Felicias kommun kan ta emot handlingar av klienterna direkt i systemet samt att socialsekreterare och klient kan chatta i systemet, medan Sannas och Petras kommun behöver få in handlingar exempelvis i

pappersform samt att kommunikation från klienten sker på andra sätt än via chatt, till exempel genom telefon. Socialsekreterarna kan däremot skriva meddelanden i systemet som en envägs kommunikation till klienten. Båda kommunerna har en så kallad robot som gör en beräkning utifrån klientens uppgifter i e-ansökan. Att granska beräkningen och fatta beslutet sedan görs dock av socialsekreterarna och inte av roboten, vilket innebär att de använder sig av det som kallas det automatiserat beslutsstöd (Svensson 2019).

Intervjupersonerna har på många sätt gett samstämmiga bilder men också olika uppfattningar om digitaliseringens påverkan på deras arbete. Alla tre ger uttryck för att digitaliseringen gjort kommunikation och till viss del administration snabbare och enklare. De nämner också att klienter själva har efterfrågat högre tillgänglighet och digitala lösningar, vilket styrker tidigare studier av klienters tankar om digitaliseringen (Svensson & Larsson 2017; Svensson 2022) Intervjupersonerna är därför positivt inställda till digitaliseringen och den tillgänglighet som de menar att klienterna får genom att kunna ansöka och läsa meddelanden dygnet runt istället för att vara hänvisade till socialkontorens öppettider eller den reguljära postgången.

Intervjupersonerna ger också uttryck för att det är positivt att socialtjänsten hänger med i den tekniska utvecklingen både för sin egen och klienternas skull. Sanna utvecklar sin tanke kring de klienter som har mindre erfarenhet av den digitala världen:

Jag tycker väl snarare att är man envis och lever kvar i en odigitaliserad värld eller tanke så kommer det nog vara ganska svårt att komma in på arbetsmarknaden också, för att vi alla blir mer och mer digitaliserade. Jag tänker att man behöver lära sig redan från början att det är en väldigt digitaliserad värld vi lever i och att man behöver lära sig vissa saker för att kunna klara av ett arbete (Sanna).

Detta sätt att resonera går i linje med det Svensson (2007) benämner som normalisering, det vill säga att klienten eller dess beteende ses som avvikande, i detta fall betraktas det som normen att vara digital. Socialsekreterarens uttalande kan därför tolkas som att hon ser det som sin och socialtjänstens roll att normalisera och lära klienten att vara digital, eftersom alla blir mer och mer digitaliserade. Att då som klient inte vilja eller kunna vara digitalt aktiv ses som avvikande och som ett hinder för att kunna få ett arbete. Citatet bekräftar också tidigare forskning om att socialsekreterarens fokus förflyttas till att hjälpa klienten med tekniken, snarare än kontakten med klienten i sig (Considine et al. 2022).

När klienter förväntas anpassa sig efter rådande norm, såsom att använda digitala tjänster vid ansökan om försörjningsstöd, finns det alltid de som betraktas som avvikande. Att kategoriseras som avvikande kan i sig leda till att klienter blir marginaliserade (Swärd 2007). Detta exemplifierar Felicia här med följande citat:

Det är ju vissa som inte har hängt med online riktigt. Och det är ju alltså så här om man kommer från till exempel landsbygden, från något annat land, har aldrig använt detta. Alltså det här digitala. Då är det ju väldigt svårt, och då kanske man känner sig lite utanför eller att man inte kan följa med i det här snabba, och att vi så här ja, ska du inte ansöka online och att man kanske inte riktigt kan få hjälp att förstå. Alltså att det är svårt att komma in i det om man aldrig har varit i det. Så det kan bli som en tröskel typ för vissa klienter att kunna använda sig av det här nya snabba sättet. Vi erbjuder inte någon tjänst heller. Visst, man kan komma till receptionen och få hjälp att ansöka online (Felicia).

Detta är ett exempel på hur människor riskerar att lämnas utanför, exkluderas från det som ”de andra” kan ta del av. Felicia nämner att digitaliseringen blir en tröskel för vissa klienter/grupper, vilket påminner om tidigare studiers resonemang kring att digitala klyftor ökar i takt med att digitaliseringen ökar och att vissa grupper, till exempel flyktingar eller de med låg socioekonomisk status, löper större risk än andra att hamna i ett digitalt utanförskap (Iacobaeus 2019; Scaramuzzino & Hjärpe 2021). Felicia uttrycker dessutom att det inte finns någon tydlig hjälp- eller stödfunktion för dessa personer, de hänvisas till att be om hjälp i socialtjänstens reception. En reception torde ha många fler arbetsuppgifter än att hjälpa människor med digitala tjänster och jag ser därför risk i att hjälpen är bristfällig och tidspressad, vilket gör att klienterna kanske lämnas åt sitt öde gällande den digitala okunskapen.

I likhet med tidigare studier har den positiva aspekt som lyfts av alla tre intervjupersoner varit att kommunikation och beslutsfattande kan gå väldigt snabbt eftersom digitala klienter inom någon minut får besked om de behöver lämna in nåt kompletterande underlag i sitt ärende (Csiernik et al. 2006). Som en jämförelse med de klienter som inte använder digitala tjänsten beskriver Sanna följande:

Om jag hade skrivit ett kompletteringsbrev idag så hade ju inte det gått med posten från oss förrän morgon. Och sen så postgången nu i staden är väl att man levererar två, kanske tre gånger max per vecka tror jag. Så då skulle jag väl tippa på att mina klienter kanske inte får sina kompletteringsbrev från början på nästa vecka och sen så kanske de inte har möjlighet att lämna in så att fördröjningen är ju väldigt lång. Ja, jag tippar på kanske en och en halv vecka (Sanna).

Ovanstående två citat från Felicia och Sanna är exempel på hur digitaliseringen inom försörjningsstöd som norm på ett negativt sätt kan drabba de klienter som inte följer normen. I citaten framgår att klienter som behöver stöd med tekniken har svårt att få den hjälpen då det inte tagits fram någon särskild funktion för detta behov, de hänvisas till receptionen som troligen har fler arbetsuppgifter att hantera. En ytterligare konsekvens av att inte passa in i den digitala normen kan då också bli att klienterna inte har samma möjlighet som andra att få informationen snabbt. Deras kommunikation går långsammare och de riskerar att få vänta längre på beslut i sitt ärende. På så sätt ger citaten stöd åt den oro som finns kring att digitaliseringen skapar digitala klyftor och exkludering/marginalisering av redan utsatta grupper (Iacobaeus 2019; Scaramuzzino & Hjärpe 2021).

7.2 Mötets många ansikten

Alla tre socialsekreterare uppgav att det inte hade betydelse för deras kontakt med klienten om den lämnades in sin ansökan på en pappersblankett eller digitalt- detta eftersom blanketten lämnades i socialkontorets reception och inte i handen på socialsekreteraren.

Socialsekreterarna hade olika hög grad av antal klienter som ansökte digitalt, men de hade både digitala och manuella ansökningar att handlägga. Empirin visade relativt samstämmiga bilder av att den tidsbesparing av administration och handläggning som digitaliseringen skapat, var avsedd att användas till möten med klienterna. Digitaliseringen kunde dock också ha motsatt inverkan. Petra berättar följande exempel från en tidigare arbetsplats som kommit långt med digitaliseringen:

I min gamla kommun så hade vi ett arbetssätt där vissa av mina kollegor inte träffade sina klienter överhuvudtaget och arbetade hemifrån hela tiden på heltid, aldrig var inne på kontoret. Det var väldigt märkligt, jag skulle inte rekommendera det. Det skapade jättestor frustration hos klienter (Petra).

Detta kan tolkas som ett resultat av att digitaliseringen hade möjliggjort för socialsekreterarna att arbeta hemifrån. Hennes sätt att betona att det var vissa (underförstått inte alla) socialsekreterare som arbetade på detta vis, kan tolkas som att vissa kollegor valde att inte ha möten med klienterna. Det i sig kan förstås utifrån socialsekreterarnas användande av sitt handlingsutrymme (Svensson 2007), som till synes verkar vara stort eftersom vissa socialsekreterare i exemplet helt avstår från möten medan andra har dem. Detta scenario hade förmodligen inte varit möjligt i samma utsträckning om alla arbetade fysiskt på socialtjänstens kontor. I empirin framkom det att socialsekreterarnas sätt att resonera kring förekomsten av möten förstärks och legitimeras av inställningen hos deras organisationer, vilket här exemplifierats genom kommunen där klienter gick miste om möjligheten att träffa sin socialsekreterare. Socialtjänstens försörjningsstöd sätter mål och ambitioner efter sin vilja att följa med i samhällets övriga utveckling, vilket inte minst visat sig genom hur långt de kommit med digitaliseringen (Socialstyrelsen 2022a). Detta kan förklara varför socialsekreterarna samstämmigt lade fokus vid att det är viktigt att ha möten med klienterna. Detta berodde både på att organisationerna satt som mål att den frigjorda tiden skulle användas till möten, samtidigt som socialsekreterarna utifrån sin professionella roll framhävde mötets betydelse för att kunna lära känna klienten och åstadkomma förändring. Organisationens starka påverkan på socialsekreterarnas handlingsutrymme här kan förstås genom Jönsons politiska ram (2023).

Socialsekreterarna lyfte också exempel på de positiva erfarenheter de hade kring mötets effekt. Petra berättar här om en kvinna som inte hade en plan mot självförsörjning. Hon upplevdes "hålla sig undan" från kontakt och kunde lägga på telefonen mitt i samtal. När de väl träffades fysiskt och pratade hände någonting:

Men när vi till slut kunde träffas och prata i ett möte så upplevde jag att det gick bättre att manövrera när det blev för mycket, för att jag kunde se det på henne. Annars blev det bara tyst i telefonen. I hennes fall tror jag inte att det hade kunnat avhjälpas med en kamera heller, för hon är inte teknikbekvämd överhuvudtaget. Men vi kunde ha ett samtal om vad som hade hänt och och hur det påverkade henne och hur vi skulle tänka framöver... det vart ett sånt här litet genombrottssamtal på något vis. Jag upplevde verkligen att kunna ha ögonkontakt, att kunna gestikulera och framförallt att kunna titta på henne och se hur saker landade (Petra).

Socialsekreteraren beskrev vidare att efter detta möte var det enklare att hålla kontakt med kvinnan och göra en plan mot självförsörjning. När socialsekreteraren kunde avläsa kroppsspråk och anpassa sitt bemötande så gjorde det stor skillnad för kommunikationen med kvinnan. Socialsekreteraren kunde enklare följa hennes reaktioner under samtalet och inte pressa på för mycket när det var jobbigt för kvinnan. Att kunna använda det fysiska mötet på detta sätt är ett betydande skäl till varför professionella socialarbetare framhåller mötets betydelse och att digitaliseringen varken kan eller ska ersätta detta (Csiernik et al. 2006; Scaramuzzino 2019). Empirin har således hittills visat att socialsekreterarna har möten, att de och organisationen anser dem vara viktiga och att ambitionen och syftet med mötena är att motivera och skapa förändring. Detta överensstämmer med den tidigare forskningen kring möten med klienter inom försörjningsstöd (Bergmark & Lundström 2016).

Därefter tog empirin en oväntad riktning, där mötets faktiska innehåll hamnade i större fokus än vad som ursprungligen var tänkt. Initialt nämndes förändringsarbete som den primära anledningen till att träffa klienter i ett möte, men vid fördjupande följdfrågor framträdde beskrivningar av mötet som en plats för andra saker såsom kontroll och uppfostran:

Du måste gå i skolan, du måste lära dig svenska för annars kommer du aldrig få ett jobb. Alltså lära folk om systemet, hur det funkar (Felicia).

Socialsekreteraren beskrev här vad ett möte kan innehålla. Citatet ovan kan tolkas som att syftet med detta mötet är att lära och uppfostra klienten till vad hen måste göra för att få ett arbete. Sanna beskriver att hon ändrat sitt upplägg av arbetet i syfte att ha mer kontroll över att besluten är korrekta. Eftersom digitala ansökningar går snabbare att handlägga, kan hon vänta till slutet av månaden med att fatta beslutet:

Jag sitter nu i slutet av månaden med mer ansökningar, kanske än vad jag har gjort tidigare. Då har jag försökt att beta av det så mycket som möjligt, men då har det också kanske lett till att man har beviljat när man egentligen skulle avslagit för att de hade brutit sin planering eller vad det kan vara för någonting. Så att jag tror att nog jag gör nu mer rättssäkra bedömningar nu alltså, så jag vet, jag har på fötter. Jag vet om att det här bifallet är ett bifall på riktigt (Sanna).

Detta kan tolkas som att Sanna beskriver att den mer effektiva handläggningen på grund av digitaliseringen gjort att hon kunnat vänta längre med att fatta beslut jämfört med tidigare. Under tiden hinner hon samla in information gällande klienternas aktiviteter under månaden. Hon upplever i detta en ökad kontroll och visshet i att beslutet är korrekt- mer rättsäkert. Syftet med mötena blir därför bland annat att inhämta information om klientens arbetsmarknadssinsatser tillsammans med den som är ansvarig för insatsen:

Då är jag ju med på planeringen från start till slut. Jag kan bidra med helhetsperspektivet som de kanske inte har annars, klienterna kan inte spela ut oss mot varandra, att de säger en sak till mig och en sak till sin arbetsmarknadssekreterare till exempel är inte helt ovanligt (Sanna).

Detta kan tolkas som ett exempel på hur socialsekreteraren använder sitt handlingsutrymme, hon senarelägger uppföljningar samt deltar i möten gemensamt med den kollega som har hand om klientens arbetsmarknadsplanering i syfte att få mer kontroll. Citatet kan tolkas som att socialsekreteraren inte har tillit till klienten och att socialsekreterarens mål med mötet är att uppnå konsensus med klient och kollegan. Detta överensstämmer med de resonemang som Salonen (2006) anför kring att kontroll och aktiveringstväng för klienterna sker för att organisationen och den professionella vill visa sig handlingskraftiga. Det i sig kan förstås som att socialsekreterarens handlingsutrymme här påverkas av den politiska ramen (Jönson 2023). Salonen (2006) menar också att ökad kontroll och aktivering tidigare inte visat sig ge mer resultat för att få klienter självförsörjande. Empirin som visar hur möten används för ökad kontroll i detta fall kan betraktas som en motsats till den uttalade ambitionen att använda möten för att motivera klienter till självförsörjning.

8. Slutdiskussion

Studiens syfte har varit att undersöka hur det går att tolka de erfarenheter som socialsekreterare inom försörjningsstöd delat med sig av gällande den pågående digitaliseringen av deras verksamhet. Vidare har jag velat undersöka hur de anser att digitaliseringen påverkat deras möten med de människor som ansöker om försörjningsstöd och hur det kan förstås. Studiens två frågeställningar har besvarats kvalitativt genom att jag analyserat empiri från semistrukturerade intervjuer med tre socialsekreterare som arbetar med

försörjningsstöd. Till stöd för att analysera empirin har de teoretiska begreppen normalisering (Svensson 2007) och handlingsutrymme (Svensson 2021) använts.

Första frågeställningen har avsett att undersöka de erfarenheter som socialsekreterare inom försörjningsstöd delat med sig av gällande den pågående digitaliseringen av deras verksamhet och hur det kan förstås. Främst positiva upplevelser av digitaliseringen framkom, såsom att handläggning och administration effektiviserades, kommunikation gick snabbare mellan socialsekreterare och klient och att socialtjänsten upplevdes mer tillgänglig eftersom de digitala tjänsterna går att använda dygnet runt. Socialsekreterarna betonade vikten av att ha digital kunskap eftersom resten av samhället är digitaliserat och såg det som problematiskt om en klient inte var digital eftersom det bland annat kunde påverka dennes chanser till att få arbete. Detta synsätt kunde förklaras utifrån teorin om normalisering, där socialsekreterarna ser det som sitt mål att hjälpa klienten tillrätta med sitt problem (Svensson 2007). Vidare framkom att socialsekreterarna hade fått hjälpa klienterna praktiskt att använda socialtjänstens e-ansökan, vilket ligger i linje med tidigare forskning om att digitaliseringen medför att deras roll förskjuts från socialarbetare till en form av teknisksupport (Considine et al. 2022).

I processen att normalisera det digitala inom socialtjänsten finns också klienter som fortsatt ses som avvikande, de som inte vill eller inte kan vara digitala, exempelvis de med låg socioekonomisk status, äldre eller flyktingar. Socialsekreterarnas uttalade oro för att dessa individer riskerar att exkluderas från information och att de löper risk för negativa konsekvenser såsom långsammare hantering av sitt ärende, kan förstås utifrån att digitaliseringen skapar digitala klyftor och exkludering/marginalisering av redan utsatta grupper (Iacobaeus 2019; Scaramuzzino & Hjärpe 2021; Swärd 2007). Det som framstod som ytterligare ett orosmoment gällande det digitala utanförskapet, var att det framkom information om att det inte fanns något särskilt stöd för klienterna att ta sig ur detta. Detta framstod som ett anmärkningsvärt motsatsförhållande till socialtjänstens ambition att få fler klienter att använda e-tjänsten och lagstiftarens krav på att socialtjänsten ska främja jämlika levnadsvillkor och aktivt deltagande i samhället (1 kap. 1§ Socialtjänstlagen 2001:453).

Andra frågeställningen har avsett att undersöka på vilket sätt den pågående digitaliseringen påverkar mötet med de som uppbär försörjningsstöd enligt socialsekreterarna. Det framkom att socialsekreterarna upplever att digitaliseringens effektivisering av administration och

handläggning inneburit en tidsbesparing. De har vidare fått direktiv från sin organisation att framför allt ha fysiska möten med klienterna för att arbeta mot självförsörjning. Det sätt de anger att självförsörjning kan uppnås är att lära känna klienterna och att det fysiska mötet ger dem stora fördelar sett till hur de kan läsa av klienten och anpassa sitt bemötande (Csiernik et al. 2006; Scaramuzzino 2019). Överlag framträdde alltså bilden av att fysiska möten var eftersträvansvärt samtidigt som motsatta exempel togs upp i form av tidigare arbetsplatser där vissa av socialsekreterarna till följd av digitaliseringen alltid arbetade hemifrån och helt slopade att ha möte med klienter. Dessa skillnader i förutsättningar gick att förstå utifrån begreppet handlingsutrymme, där socialsekreterarna hade tillräckligt stort handlingsutrymme för att kunna bestämma om de skulle ha möten eller inte (Svensson 2021). Dock framstod det klart och tydligt att socialsekreterarna i denna studien önskade ha möten och att de hade det, om än i olika grad.

En oväntad upptäckt var hur socialsekreterarna beskrev syftet med mötena. Som ett övergripande och inledande mål och syfte med mötet nämndes motivations- och förändringsarbete. Vid närmare frågor kring innehållet i mötena framkom flera exempel på hur mötena hade olika ansikten, olika syften, och att mötet utöver motivationsarbete användes till uppfostran och kontroll. Exempelvis ville socialsekreterarna kunna kontrollera varje månad att klienten följde planen och väntade därför till slutet av månaden med att följa upp hur det gick, i syfte att känna ökad kontroll över att beslutet var korrekt. Detta gick inte innan digitaliseringen, eftersom handläggningen då hade tagit för lång tid och inte hade kunnat vänta till slutet av månaden.

Det framkom också exempel på att möten kunde ha fler deltagare, som till exempel en kollega som hade hand om arbetsmarknadsinsatserna. Detta i syfte att säkerställa att klienten inte lurades eller sa olika saker till de inblandade personerna. Detta kan förstås både utifrån de enskildas socialsekreterarnas handlingsutrymme hur dem önskar lägga upp sitt arbete, men också hur socialsekreterarna med en grund utifrån Salonens resonemang (2006) använder möten i syfte att aktivera och kontrollera klienten. Detta står i kontrast till de uttalade ambitionerna om motivationsarbete och syftet med att använda mötena till förändringsarbete, där forskning visat att framgångsrikt förändringsarbete sker genom möten med en god relation mellan klient och socialsekreterare (Consuagra et al. 2023; Wampold 2010).

Kvar lämnas jag med frågan om mötet verkligen gör skillnad för klienten om syftet och innehållet består av uppfostran och kontroll?

8.1 Vidare forskning och avslutande ord

Denna studie är utförd utifrån socialsekreterarnas perspektiv, där de ibland uttalar sig om klienternas perspektiv. Att kunna spegla dessa beskrivningar utifrån klienternas egen synvinkel hade breddat empirin och gett möjligheter till att se likheter och eventuell diskrepans. Det hade på så sätt ökat förståelsen kring hur digitalisering inom försörjningsstöd påverkar verksamheten och de som berörs av den. Vidare hade de klienter som befinner sig i ett digitalt utanförskap kunnat beskriva hur de förhåller sig till digitaliseringen och vilka konsekvenser digitalt utanförskap ger dem. Jag har även nämnt tidigare att digitalisering är ett relativt nytt fenomen inom socialt arbete, samtidigt som tekniken utvecklas konstant. Av den anledningen är det fortsatt av intresse att följa utvecklingen framgent.

Förändringsarbete som ska ske inom ramen för försörjningsstöd och de utmaningar som finns där har under uppsatsprocessen ökat mitt intresse allt mer. En fortsatt studie av hur förändringsarbete ser ut i praktiken, gärna utifrån flera perspektiv att jämföra med varandra, såsom politiken/organisationen, socialsekreterarna och klienterna hade varit en intressant fördjupning. Vidare hade en studie av om och hur mötenas innehåll korrelerar med behov av försörjningsstöd, varit av intresse.

Undersökningen har gett mig en ökad förståelse för de fördelar och utmaningar som digitaliseringen av försörjningsstöd innebär. Att som klient mötas av förväntningen att vara digitalt aktiv samtidigt som en kanske saknar incitament eller möjlighet, att som socialsekreterare hantera spänningsfältet mellan kontroll och motivationsarbete med sitt eget handlingsutrymme. Hur en samhällelig ambition om självförsörjning tar sig uttryck på olika sätt beroende på handlingsutrymmet och hur det används. Dessa kunskaper och reflektioner kommer jag bära med mig i mitt fortsatta arbete som socialsekreterare inom försörjningsstöd.

Referenslista

Akademikerförbundet SSR (2014) *Global definition av socialt arbete*. Stockholm: Akademikerförbundet SSR.

Arvidsson, Magnus (2019) Robot ska ta hand om bidragen i Landskrona. <https://www.hd.se/2019-03-11/robot-ska-ta-hand-om-bidragen-i-landskrona/> [Hämtat: 2023-04-06].

Bergmark, Åke & Tommy Lundström (2016) Metoder i socialt arbete Om insatser och arbetssätt i socialtjänstens individ- och familjeomsorg. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 5(4): 291-314.

Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje upplagan. Stockholm: Liber.

Börjeson, Bengt & Martin Börjeson (2015). *Förstå socialt arbete*. Tredje upplagan. Malmö: Liber.

Considine, Mark, Michael McGann, Sarah Ball & Phuc Nguyen (2022) Can robots understand welfare? Exploring machine bureaucracies in welfare-to-work. *Journal of Social Policy*, 51(3): 519–534.

Consuagra, Ximena, Dariela Sharim Kovalskys, Carmina Puig-Cruells & Carolina Muñoz-Guzmán (2023) The therapeutic alliance in context: Institutional factors that impact social work with families. *Child & Family Social Work*. <https://doi.org/10.1111/cfs.13033>.

Csiernik, Rick, Patricia Furze, Laura Dromgole & Giselle Marie Rishchynski (2006) Information Technology and Social Work- The Dark Side or Light Side?, *Journal of Evidence-Based Social Work*, 3(3/4): 9-25.

Dahlberg, Matz, Karin Edmark, Jörgen Hansen & Eva Mörk (2009). *Fattigdom i folkhemmet- från socialbidrag till självförsörjning*. Uppsala: IFAU.

David, Matthew & Carole Sutton (2016). *Samhällsvetenskaplig metod*. Första upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Iacobaeus, Helena, Marie Francisco, Cecilia Nordqvist, Johanna Sefyrin, Karin Skill & Elin Wihlborg (2019) *Digitalt utanförskap En forskningsöversikt*. Linköping: Linköpings universitet.

Jönsson, Anders (2023). *Professionellt pappersgöra: att bemästra ett komplext handlingsutrymme i beslutstexter om ekonomiskt bistånd*. Doktorsavhandling. Lund: Lunds universitet.

Liedman, Sven-Eric (2012) Pseudo-quantities, New Public Management and Human Judgement. *Confero Essays on Education Philosophy and Politics*, 1(1): 45-66.

Ponnert, Lina och Kerstin Svensson (2019) *Socionomen i myndigheten : göra gott, göra rätt och göra nytta*. Första upplagan. Malmö: Gleerups.

Revstedt, Per (2014) *Motivationsarbete teori och värderingar, relation med klient, metoder och tekniker*. Fjärde upplagan. Stockholm: Liber.

Salonen, Tapio (2006) Socialt arbete med arbetslösa. I: Verner Denvall & Bo Vinnerljung (red.) *Nytta och fördärv. Socialt arbete i kritisk belysning*. Stockholm: Natur och Kultur.

Scaramuzzino, Gabriella (2019) *Socialarbetare om automatisering i socialt arbete: En webbenkätundersökning*. Socialhögskolan: Lunds universitet.

Scaramuzzino, Gabriella & Teres Hjärpe (2021) *E-socialt arbete inom socialtjänstens individ-och familjeomsorg - En systematisk litteraturöversikt*. Stockholm: Forte.

SKR(2021a) *Vägval för framtiden 4*. Stockholm: SKR.

SKR (2021b) Digitalisering ledde till ett intensivt motiveringsarbete i Landskrona kommun.

<https://skr.se/skr/tjanster/lanandeexempel/allalarandeexempel/digitaliseringledtilltintensivtmotiveringsarbeteilandskronakommun.50740.html?fbclid=IwAR1Dr0sxpWSpG3nt9Jk3FHqXzDDXvwrYJvKRYBKLttFu8slQuF0TAJSJhY/> [Hämtat: 2023-04-10].

SFS 2001:453 *Socialtjänstlagen*. Stockholm: Svensk författningssamling.

Socialhögskolan (2022) *Råd och anvisningar för uppsatsarbete*. Lund: Socialhögskolan.

Socialstyrelsen (2018) *Betydelsen av socialtjänstens organisering och ärendebelastning för kvaliteten i verksamheten En kunskapssammanställning*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2021) *Ekonomiskt bistånd Handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen (2022a) *E-hälsa och välfärdsteknik i kommunerna 2022 Uppföljning av den digitala utvecklingen i socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården*. Stockholm: Socialstyrelsen

Socialstyrelsen (2022b) *Försörjningshinder bland vuxna biståndsmottagare med långvariga biståndsbehov*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Svensson, Kerstin (2007) *Normer, normalitet och normalisering. I: Kerstin Svensson (red.) Normer och normalitet i socialt arbete*. Första upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Svensson, Kerstin, Eva Johnsson, Eva & Leili Laanemets (2021) *Handlingsutrymme: utmaningar i socialt arbete*. Andra utgåvan. Stockholm: Natur & Kultur.

Svensson, Lupita (2019). *"Tekniken är den enkla biten": Om att implementera digital automatisering i handläggningen av försörjningsstöd*. Socialhögskolan: Lunds universitet.

Svensson, Lupita (2022) *Digitalisering i socialt arbete : socialtjänstens utmaningar och möjligheter*. Första upplagan. Malmö: Gleerups.

Svensson Lupita och Stefan Larsson (2017) *Digitalisering och socialt arbete : en kunskapsöversikt*. Lund: Lunds universitets internetinstitut.

Swärd, Hans (2007) Om outsiders och att hålla normalitetsdämonen i schack I: Kerstin Svensson (red.) *Normer och normalitet i socialt arbete*. Första upplagan. Lund: Studentlitteratur.

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

Wampold, Bruce E. (2010) The research evidence for the common factors models: A historically situated perspective. I: Duncan, Barry, Mark Hubble, Scott Miller & Bruce Wampold (red.) *The heart and soul of change: Delivering what works in therapy*. Andra upplagan. Washington: American Psychological Association.

Bilaga 1 Intervjuguide

Automatisering och digitalisering av försörjningsstöd

1. Vill du presentera dig och beskriva ditt arbete?
2. Hur jobbar din arbetsplats med digitalisering, vilken teknik har ni?
3. Vad anser du om digitalisering inom ekonomiskt bistånd?
4. Ser du några möjligheter/hinder som digitaliseringen skapar i ditt arbete?
5. Ser du några möjligheter/hinder som digitaliseringen skapar för klienterna?

Möten

6. Hur viktigt anser du att möten med klienten är?
7. Hur kan ett möte se ut?
8. Hur ofta träffar du dina klienter?
9. Om och på vilket sätt har digitaliseringen påverkat dina möten?
10. Är det skillnad på antal möten med de som ansöker digitalt och de som ansöker på annat sätt, till exempel genom blankett?

Socialt förändringsarbete

11. Kan du beskriva hur du arbetar med klienter för att få dem självförsörjande?
12. Hur arbetar du för att integrera digitalisering som en del i det professionella arbetet?
13. På vilket sätt anser du att digitalisering kan vara en möjlighet i arbetet mot självförsörjning? Och på vilket sätt kan det vara ett hinder?
14. Om och på vilket sätt har digitaliseringen påverkat ditt professionella arbete?
15. Hur upplever du att digitaliseringen påverkar ditt sätt att lägga upp arbetet? Finns det saker du behöver göra som inte tillhör professionellt arbete? Finns det saker som du inte längre kan göra?
16. Har du något mer du vill tillägga?

Bilaga 2 Information om deltagande i undersökning – socialsekreterares upplevelse av digitalisering inom enhet för försörjningsstöd

Hej, jag är socionomstudent vid Lunds universitet, Campus Helsingborg, och jag ska under vårterminen 2023 skriva min C-uppsats.

Jag vänder mig till dig som arbetar som socialsekreterare inom försörjningsstöd med förfrågan om du vill bidra med din erfarenhet och dina reflektioner till min uppsats.

Temat jag har valt att undersöka är om och hur du som socialsekreterare upplever att digitaliseringen gett några möjligheter respektive utmaningar i arbetet med försörjningsstöd, samt om och på vilket sätt relationen mellan socialsekreterare och klient påverkas i och med digitaliseringen.

Intervjun beräknas ta cirka 40 minuter och sker digitalt på Zoom/Teams. Frågorna utgår från en intervjuguide som jag skrivit på det aktuella ämnet.

Ditt deltagande är frivilligt och att du kan när som helst avbryta det utan att få några negativa påföljder.

Intervjun kommer att spelas in och sedan transkriberas. De uppgifter som du lämnar under intervjun kommer inte att föras vidare, du kommer att vara avidentifierad och uppgifterna kommer att behandlas på ett sätt så att din identitet inte röjs. Uppgifterna, både ljud och skriftligt material kommer att förvaras och bevaras så att obehöriga inte kan ta del av dem och kommer att raderas när examensarbetet är färdigt och godkänt. Informationen kommer endast att användas till denna studie och slutversionen av examensarbetet kommer att publiceras offentligt.

Det vore mycket uppskattat om just du vill bistå med dina erfarenheter och hjälpa till med undersökningen.

Låter detta intressant och du vill vara med i denna undersökning, hör gärna av dig så snart som möjligt!

Intervjuer planeras att bokas in i början av maj 2023.

Med vänliga hälsningar,

Helena Åhlander

Bilaga 3 Samtyckesblankett

Jag samtycker härmed till att delta i studien socialsekreterares upplevelse av digitalisering inom enhet för försörjningsstöd och jag vet vad studiens syfte är. Jag har fått information om studien och hur den ska genomföras. Jag är medveten om att mitt deltagande är frivilligt och att jag när som helst kan avbryta det utan att få några negativa påföljder.

Intervjun kommer att spelas in och sedan transkriberas. De uppgifter som jag lämnar under intervjun kommer inte att föras vidare, jag kommer att vara avidentifierad och uppgifterna kommer att behandlas på ett sätt så att min identitet inte röjs. Uppgifterna förvaras och bevaras så att obehöriga inte kan ta del av dem. Informationen kommer endast att användas till denna studie men jag är informerad om att slutversionen kommer att publiceras offentligt.

Uppgifterna, både ljud och skriftligt material kommer att förvaras och bevaras så att obehöriga inte kan ta del av dem och kommer att raderas när examensarbetet är färdigt och godkänt.

Ort och datum

Intervjuperson:

Student:
