



AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV
Avdelningen för socialt arbete och kriminologi

Digitalisering – Vän eller fiende till det sociala arbetet?

En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser och erfarenheter av digitalisering inom försörjningsstöd

Annah Larsson Sundblom & Erica Skog

2019

Examensarbete, Grundnivå (kandidatexamen), 15 hp
Socialt arbete
Socionomprogrammet
Examensarbete i socialt arbete

Handledare: Ulla Forinder
Examinator: Fereshteh Ahmadi

Abstract

Title: Digitalization - Friend or enemy to social work?

A qualitative study on social workers experiences of digitalization in social welfare.

Authors: Annah Larsson Sundblom and Erica Skog

The purpose of this study was to examine experiences social workers have within digitalization in social welfare. Seven social workers from seven different municipalities was interviewed. The empirical data from the interviews have been analyzed with McDonaldization, domain theory and new institutionalism. The result show that participation in the introduction of digital services is a key parameter for success especially since the informants expresses insecurity in having a robot as a co-worker in the future. There was also a concern that services will be reduced when the work changes and a discrepancy between the politics and professional priorities and which improvements the organisations need. Availability and released time are something all the informants think is important, and that digitalization can help implement. The informants believe that released time from administrative work instead should focus on meetings with clients and that the social work thereby can be improved.

Keywords: digitalization, social workers, social welfare

Sammanfattning

Titel: Digitalisering - Vän eller fiende till det sociala arbetet?

En kvalitativ studie om socialsekreterares upplevelser och erfarenheter av digitalisering inom försörjningsstöd.

Författare: Annah Larsson Sundblom och Erica Skog

Uppsatsen har syftat till att undersöka socialsekreterares upplevelser och erfarenheter med digitalisering inom försörjningsstöd. Sju socialsekreterare som arbetar med försörjningsstöd i sju olika kommuner har deltagit i kvalitativa intervjuer. Empirin från intervjuerna har analyserats utifrån de teoretiska perspektiven McDonalidisering, domänteori samt nyinstitutionalism. Resultatet visar att delaktighet är en viktig parameter för ett lyckat införande av digitala tjänster inom försörjningsstöd och särskilt att det finns en osäkerhet i samband med fortsatt digitalisering och att få en robot som medarbetare. Det finns även en oro att tjänster kommer minska när arbetet förändras och det upplevs finnas en diskrepans mellan politiken och professionella gällande prioriteringar och vilka förbättringar verksamheterna behöver. Samtidigt är tillgängligheten och frigjord tid som digitaliseringen erbjuder något alla informanter lyfter som en viktig aspekt av arbetet med försörjningsstöd. Informanterna anser att frigjord tid från handläggning istället ska utveckla möten med klienter och att det sociala arbetet därmed kan förbättras.

Nyckelord: digitalisering, socialsekreterare, försörjningsstöd

Förord

Vi vill rikta ett speciellt tack till våra informanter som delat med sig av sina upplevelser och erfarenheter från sitt arbete. Utan dem hade uppsatsen inte varit möjlig att genomföra. Vi vill även tacka vår handledare Ulla Forinder som varit ett stöd under arbetets gång och bidragit med sin kunskap. Vi författare har gemensamt arbetat med denna uppsats och gått igenom alla dess delar för att få samman en helhet.

Gävle, maj 2019

Annah Larsson Sundblom och Erica Skog

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.1.1 Ekonomiskt bistånd och försörjningsstöd	2
1.1.2 Exempel på förändrat arbetssätt i samband med digitalisering	2
1.2 Problemformulering	3
1.3 Syfte	4
1.4 Frågeställningar	4
1.5 Uppsatsens disposition	4
1.6 Begreppsdefinition	5
1.6.1 Socialt arbete	5
1.6.2 Digitalisering	5
1.6.3 E-tjänst	5
1.6.4 Robotic Process Automation (RPA)	5
2. Tidigare forskning.....	6
2.1 Urval av tidigare forskning	6
2.2 Beskrivning av vetenskapliga artiklar	7
2.2.1 Implementering av digitalisering i sociala organisationer	7
2.2.2 Förändrat arbetssätt	8
2.2.3 Kontakten mellan socialsekreterare och klient.....	8
2.3 Sammanfattning av artiklar	9
2.4 Uppsatsens bidrag till forskning.....	9
3. Teoriansknytning	10
3.1 McDonaldisering	10
3.2 Domänteori.....	11
3.2.1 Den politiska domänen.....	11
3.2.2 Förvaltningsdomänen	12
3.2.3 Professionsdomänen.....	12
3.2.4 Den fjärde domänen	12
3.3 Nyinstitutionalism	13
3.3.1 Förändring	14
3.3.2 Isomorfism	14
3.4 Tillämpning av teorier	15
4. Metod.....	16
4.1 Forskningsdesign.....	16
4.2 Tillvägagångssätt.....	17
4.2.1 Urval inför intervjuer	17
4.2.2 Datainsamling.....	18
4.2.3 Analysverktyg	18
4.3 Uppsatsens trovärdighet	20
4.3.1 Reliabilitet	20
4.3.2 Validitet.....	20

4.3.3 Generaliserbarhet	21
4.4 Förförståelse	21
4.5 Etiska ställningstaganden	22
5. Resultatredovisning.....	23
5.1 Presentation av informanter	23
5.2 Implementering av digitalisering i sociala organisationer	23
5.2.1 Inspiration till digitalisering	24
5.2.2 Delaktighet i digitaliseringsprocessen.....	24
5.3 Förändrat arbetssätt	25
5.3.1 Möjligheter med digitalisering	26
5.3.2 Utmaningar med digitalisering.....	27
5.4 Kontakten mellan socialsekreterare och klient.....	28
5.4.1 Tillgänglighet	28
5.4.2 Frigjord tid.....	29
6. Analys av empiri.....	31
6.1 Implementering av digitalisering i sociala organisationer	31
6.2 Förändrat arbetssätt	32
6.3 Kontakten mellan socialsekreterare och klient.....	33
7. Diskussion	35
7.1 Resultatsammanfattning	35
7.2 Resultatdiskussion	36
7.3 Metoddiskussion.....	38
7.4 Förslag till vidare forskning	40
Referenslista.....	41
Bilagor	45
Bilaga 1. Brev till informanter	45
Bilaga 2. Intervjuguide	47

1. Inledning

De senaste decennierna har digitaliseringen i samhället ökat och därigenom haft en betydande effekt på hur vi lever våra liv (SKL, 2019). Regeringen beslutade tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) 2015 om att digitalisera det offentliga Sverige. Beslutet innebar bland annat att utveckla digitala tjänster för att skapa effektivare förvaltningar och att detta ska vara förstahandsvalet för privatpersoner i kontakt med myndigheter (Regeringskansliet, 2015). Under de senaste åren upplever vi att det skett en utveckling av digitalisering inom det sociala arbetet samtidigt som det i jämförelse med näringslivet är eftersatt (jmf. Svensson & Larsson, 2018). Det inledande digitaliseringsarbetet inom det sociala fältet handlar nu om att införa digitala system och digital infrastruktur (ibid.). Denna uppsats kommer därmed att belysa socialsekreterare upplevelser och erfarenheter av digitaliseringen inom det sociala arbetet, närmare bestämt inom försörjningsstöd.

1.1 Bakgrund

Att se historiskt på digitaliseringens utveckling i det moderna samhället går tillbaka 40-60 år när datorerna tog plats i samhället och därigenom drev på olika utvecklingsfaser såsom automatisering, informering och transformering (Iveroth, Lindvall & Magnusson, 2018). Automatiseringen fokuserade på att skapa enklare arbetsrutiner och vid vidareutveckling av detta skapades förutsättningar för informering. Det automatiserade arbetet gjorde det möjligt att stärka beslutsfattandet genom tillgång till information och beslutsstödsystem. Transformeringen av det digitala samhället innefattar var vi befinner oss idag och det kan konstateras att ett nytt paradigm gällande information och kommunikation växer fram. Den tekniska utvecklingen för med sig nya förutsättningar och det blir tydligt hur funktion blir viktigare än institution i olika områden i samhället. Ett exempel på detta är att det finns ett behov av banktjänster, som fyller en funktion, samtidigt som det inte finns behov av en fysisk bank, en institution (ibid.).

I interaktionen människor emellan skapas deras verklighet (Iveroth, Lindvall & Magnusson, 2018). Utifrån det socialkonstruktivistiska perspektivet hävdar forskare att kommunikationen mellan medarbetare är det som skapar organisationer, vidmakthåller dem och utvecklar dem (ibid.). Organisationer inom det sociala arbetet påverkas i sin tur av den ständiga utvecklingen i samhället vilket innebär att organiseringen varierar både över tid och rum, på olika platser samt att formen förändras (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Vi tänker att den nya tid

med digitaliseringen som vi nu befinner oss i påverkar dels arbetssätt dels hur det sociala arbetet bedrivs inom försörjningsstöd. Vi önskar med denna uppsats att försöka sammanföra dessa ämnesfält genom att belysa upplevelser och erfarenheter från dem som arbetar på fältet. Innan en närmare beskrivning om digitalisering inom försörjningsstöd ger vi en kortare bakgrund om vad ekonomiskt bistånd innebär.

1.1.1 Ekonomiskt bistånd och försörjningsstöd

Ekonomiskt bistånd regleras i socialtjänstlagen. Den inledande portalparagrafen i socialtjänstlagen säger att samhället ska, genom socialtjänsten, främja människors ekonomiska och sociala trygghet, möjligheter att kunna delta i samhällslivet och leva jämlikt (Socialstyrelsen, 2013). I 3 kap. 5 § socialtjänstlagen framgår att insatser ska ske i samråd med den enskilde, varför det är viktigt att det sociala arbetet sker i dialog med personen. Huvuduppdraget för socialsekreterare som arbetar med försörjningsstöd är att hjälpa människor få makt över sitt eget liv. Ekonomiskt bistånd är tänkt som ett tillfälligt stöd och för att kunna hjälpa människor till självförsörjning behöver socialsekreterare inom försörjningsstöd ha utarbetade arbetsprocesser, genomförandeplaner och rutiner. Socialstyrelsen använder, tillsammans med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), öppna jämförelser för analys, uppföljning och utveckling inom socialtjänsten (ibid.).

Arbetet med ekonomiskt bistånd innefattar två uppdrag (Socialstyrelsen, 2013). Uppdraget innefattar dels att den som ansöker om stöd får hjälp med försörjningen, det vill säga att det görs en utredning och bedömning av individens rätt till försörjningsstöd. Dels handlar uppdraget om hjälp till självförsörjning, vilket innebär att hjälpa den enskilde så att denne ska ha möjlighet att försörja sig själv. Detta är två processer inom det ekonomiska biståndet där hjälp till försörjningen är den del som vanligtvis digitaliseras för att ytterligare möjliggöra den andra delen innefattandes hjälp till självförsörjning.

1.1.2 Exempel på förändrat arbetssätt i samband med digitalisering

För att skapa en förståelse för digitalisering inom försörjningsstöd kommer vi att kort berätta om Trelleborg som kommit långt i sin digitaliseringsprocess. Trelleborg har beskrivit att deras digitaliseringsprocess inleddes med ett ändrat synsätt på vad arbetet med försörjningsstöd innebär (Trelleborgs kommun, 2018). Tidigare har det sociala perspektivet varit i fokus där parametrar som arbetet utgått från varit biståndsrätt, fördjupad individkartläggning och ett

omhändertagande i bemötandet. Processerna har tidigare varit tidskrävande. Med digitaliseringen önskade Trelleborg att istället skifta fokus till självförsörjning, arbete först och individens egna ansvar för sitt eget liv. De önskade genomföra detta med bland annat snabba insatser i form av tidigt beslut om en person har rätt till ekonomiskt bistånd samt beslut om exempelvis arbetsträning. Trelleborg tog framförallt fasta på 7 § förvaltningslagen (SFS 1986:223) som uttryckte att handläggningen bör ske så “enkelt, snabbt och billigt som möjligt”. Den nuvarande lagen lyder enligt 9 § förvaltningslagen (SFS 2017:900) istället att “ett ärende ska handläggas så enkelt, snabbt och kostnadseffektivt som möjligt”. Trelleborgs arbete med digitalisering är ett exempel på en organisation som blivit framgångsrik och inspirerat andra kommuner att vilja arbeta på samma sätt (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008).

1.2 Problemformulering

En del av det sociala arbetet innefattar möten mellan människor, vilket är anledningen till att denna uppsats tar digitaliseringen till det sociala arbetets ämnesområde där digitalisering kan upplevas som nytt och nytänkande. Runt om bland Sveriges kommuner och deras försörjningsstödsenheter pågår digitaliseringen av arbetet (Andersson, 2018). Det finns kommuner som vunnit priser för sin innovativa satsning samtidigt som det finns åsikter som varnar för digitaliseringen och anser att det inte går att förena det sociala arbetet med en digital process för det ekonomiska biståndet (ibid.).

Syftet med införandet av nya system i offentliga verksamheter, såsom digitalisering, är ur exempelvis socialsekreterarens perspektiv att kunna ge bättre stöd till dem som arbetar samtidigt som det bidrar till goda effekter inom organisationen, arbetsprocesser och kommunikationsmönster (Sandblad, Gulliksen, Lantz, Walldius & Åborg, 2018). Digitaliseringen skapar i den meningen förändrade arbetsuppgifter med nya verktyg. Det kan konstateras att digitalisering i socialt arbete inte endast förbättrar det sociala arbetet utan att det även gynnar välfärdssamhället (López Peláez, Pérez García & Aguilar-Tablada Massó, 2017). Det beskrivs att digitaliseringen kan leda till att skapa möjligheter för att förbättra det sociala arbetet och klientens förutsättningar (ibid.). Samtidigt riskerar de digitala stödsystemen i arbetslivet att medföra problem i form av irritation, stress och en känsla av att vara styrd i arbetet (Sandblad et al., 2018). Det kan upplevas att tekniken skapar lösningar, men även ett starkt teknikberoende och ökad sårbarhet (ibid.).

Digitaliseringen möjliggör skapandet av nya tjänster som förändrar samt förbättrar vardagslivet samtidigt som det riskerar att förändra arbetet eller individers möjligheter till arbete i framtiden (Höök, 2015). I denna uppsats önskar vi synliggöra socialsekreterares upplevelser och erfarenheter av digitaliseringen inom försörjningsstöd samt lyfta fram möjligheter och utmaningar som digitaliseringen inom det sociala arbetet kan medföra. Vidare önskar vi även ta del av socialsekreterarnas upplevelser kring hur mötet mellan dem och klienter eventuellt påverkas av digitaliseringen.

1.3 Syfte

Syftet med uppsatsen är att genom kvalitativa intervjuer med socialsekreterare som arbetar med försörjningsstöd undersöka upplevelser och erfarenheter av digitalisering på arbetsplatsen.

1.4 Frågeställningar

1. Hur upplever socialsekreterare implementering av digitalisering inom försörjningsstöd?
2. Vilka möjligheter och utmaningar upplever socialsekreterare finns med digitalisering inom försörjningsstöd?
3. Hur har mötet och relationen mellan klient och socialsekreterare förändrats genom digitalisering inom försörjningsstöd?

1.5 Uppsatsens disposition

Uppsatsen är indelad i sju övergripande kapitel. Det första kapitlet består av en inledning innefattande ämnesområdes bakgrund samt problemformulering, vilket efterföljs av ett syfte och frågeställningar. I inledningen presenteras även begreppsdefinitioner avseende uppsatsens mest centrala begrepp. I det andra kapitlet redovisas tidigare forskning utifrån tre utvalda teman. I uppsatsens tredje kapitel presenteras de teorier som vi anser är relevanta. Därefter följer ett kapitel i vilket metodval behandlas, där även tillvägagångssätt, trovärdighet, förförståelse samt etiska ställningstaganden beskrivs. Det femte kapitlet presenterar resultatet av den genomförda studien och det sjätte kapitlet består av en analys av resultatet. Det sjunde och avslutande kapitlet består av en diskussion som inleds med en sammanfattning av resultatet och därefter förs en diskussion kring resultat och metod. Kapitlet avslutas med förslag på framtida forskning inom området.

1.6 Begreppsdefinition

I följande avsnitt definieras några av uppsatsens centrala begrepp för ökad läsbarhet av uppsatsen samt vilken betydelse begreppen har för just denna uppsats.

1.6.1 Socialt arbete

Den globala definitionen av socialt arbete är att det är en profession och akademisk disciplin som arbetar för “social förändring och utveckling, social sammanhållning, skydd och stöd för utsatta, empowerment och frigörelse av människors resurser” (Akademikerförbundet SSR, 2014). Professionen arbetar därmed med att öka individens välbefinnande. Eftersom denna uppsats har fokus på digitalisering inom försörjningsstöd är det sociala arbetet som begrepp kopplat till just försörjningsstöd och det arbete som sker i dialog med klienten med exempelvis uppföljning, utredning, genomförandeplaner och hjälp till självförsörjning.

1.6.2 Digitalisering

Digitalisering som begrepp kan ses som en process av uppgifter som går från att vara på ett sätt till att kunna bearbetas digitalt av en dator (Nationalencyklopedin, u.å.). Vid digitalisering av socialt arbete väljer vi i denna uppsats innebörden; utveckling av sociala tjänster, vilket bland annat innefattar tjänster som ansökan och beslut om ekonomiskt bistånd (jmf. Svensson & Larsson, 2018).

1.6.3 E-tjänst

Begreppet e-tjänster kan beskrivas som de tjänster som levereras med hjälp av elektronisk kommunikation (24-timmarsdelegationen, 2005). E-tjänster innefattar myndigheters eller verksamheters möjligheter att använda sig av andra typer av servicekanaler förutom personliga tjänster och brev. Dessa servicekanaler omfattas bland annat av internet, sms samt telefonservice (ibid.).

1.6.4 Robotic Process Automation (RPA)

Med Robotic Process Automation (RPA), i uppsatsen benämnt robotisering, avses automatiserade administrativa processer inom ekonomiskt bistånd (PwC, 2018). Exempelvis en ansökan om ekonomiskt bistånd som enligt givna regler hanteras automatiskt utan inblandning av en socialsekreterare.

2. Tidigare forskning

Följande kapitel inleds med en redovisning av urvalet av den tidigare forskningen där det beskrivs hur vi gått tillväga för att finna relevanta artiklar, vilka sökord som använts samt hur många resultat vi fått. Därefter följer en beskrivning av de utvalda artiklarna där vi presenterar artiklarnas viktigaste delar utifrån tre valda teman. Avsnittet avslutas med en kort sammanfattning av den tidigare forskningen samt en diskussion kring denna uppsats bidrag till forskning.

2.1 Urval av tidigare forskning

Vi inledde vår litteratursökning via Högskolan i Gävles bibliotek och söktjänsten Discovery som redovisar sökträffar från flera olika databaser. Vi valde att förfina samtliga sökningar genom att kryssa i “peer reviewed”, “linked full text” samt att avgränsa oss till åren 2010-2019 för att artiklarna skulle vara relevanta för vår uppsats (jmf. Bildtgård & Tielman-Lindberg, 2008), utifrån att digitalisering är ett relativt nyutvecklat område. Artiklarnas abstract har hjälpt oss bedöma om innehållet är relevant för vår uppsats. De inledande sökningar innehöll orden *digitalisering* och *socialtjänst*, vilka valdes ut utifrån uppsatsens ämnesområde. Dessa sökord gav oss dock inga vetenskapliga artiklar. Även om vi inte fann några artiklar med dessa sökord, fick vi underlag för hur vi kunde arbeta vidare med sökningarna samt sökorden och för att finna intressanta uppsatser och rapporter som relaterar till uppsatsens syfte.

I det fortsatta sökandet efter vetenskapliga artiklar använde vi databaserna Google Scholar, SocINDEX, SWEPub samt Libris. Sökorden på svenska var *socialtjänst*, *handlingsutrymme*, *personal*, *digitalisering* och *socialt arbete*. Genom att använda oss av de två sistnämnda begreppen fann vi en artikel, vilken vi ansåg kunde vara relevant för uppsatsens område. Vi bestämde oss sedan för att söka framförallt engelska artiklar inom ämnesområdet och en artikel som nämnde nyckelordet ICT (Information and Communication Technology) gav oss en sökterm för att få resultat mer i linje med syftet av uppsatsen. Vidare framkom även söktermen IS (Information system) i ytterligare en artikels nyckelord, vilket även gav oss möjlighet till kombinationer ihop med social work för att hitta artiklar i linje med uppsatsen. De engelska söktermer som vi använt oss av är *social work*, *digitalisation*, *e-social work*, *challenges*, *evaluation*, *innovation*, *relationship*, *implement*, *information and communication technology*, *information systems*, *human organization*. Dessa söktermer kom vi fram till genom att se över nyckelord hos tidigare uppsatser och artiklar samt centrala begrepp (jmf. Bildtgård & Tielman-

Lindberg, 2008). När vi funnit dessa begrepp provade vi att söka med orden i olika konstellationer. Med begreppen *digitalisation* och *social work* fick vi sju resultat varav fyra artiklar ansågs vara relevanta. Vi valde även att kombinera *e-social work* och *social work*, vilket gav oss fyra resultat och tre relevanta artiklar. Vidare kombinerade vi begreppen *information and communication technology*, *social work* och *relationship* och fick då sju resultat där vi fann tre lämpliga artiklar. Kombination av begreppen *information and communication technology*, *social work* samt *innovations* gav fem resultat, varav en relevant artikel. Sökorden *digitalization* och *human organization* gav fyra artiklar varav en av dessa var relevant för vår uppsats. Merparten av de artiklar vi valde ut finns publicerade i Journal of Social Work samt europeisk och australiensisk version av densamma. Totalt fann vi 13 artiklar som vi ansåg vara relevanta och användbara för uppsatsen.

2.2 Beskrivning av vetenskapliga artiklar

I de utvalda artiklarna vi funnit har vi kunnat urskilja tre teman. De teman vi ansett vara relevanta är dels *implementering av digitalisering i sociala organisationer*. Eftersom forskning saknas kan det finnas ett motstånd till hur ett införande ska genomföras och även vad det har för effekter i en verksamhet. Dels är ett andra tema *förändrat arbetssätt*, vilket innefattar hur de professionella förhåller sig till förändringarna. Ett tredje tema är *kontakten mellan socialsekreterare och klient* som relaterar hur mötet mellan dem förändras i och med digitalisering. Dessa tre teman och dess relaterade artiklar kommer att redovisas i detta avsnitt.

2.2.1 Implementering av digitalisering i sociala organisationer

Utifrån den tidigare forskningen kan det konstateras att digitalisering är ett växande fenomen inom socialt arbete och att ett fördjupat samarbete behöver ske mellan dessa kunskapsfält då detta anses försummat (López Peláez et al., 2017; Lagsten & Andersson, 2018; Koskinen, 2014). Syftet med att implementera digitalisering i det sociala arbetet handlar ofta om effektivitet (Koskinen, 2014). Utifrån den tidigare forskningen kan det fastställas att digitaliseringen implementeras i socialt arbete utifrån socialsekreterarnas perspektiv och inte endast utifrån klientens behov (Holgersson & Karlsson, 2014). Vid implementering av digitalisering i sociala organisationer är socialsekreterarnas kompetens och kunskaper avseende informations- och kommunikationsteknik av betydande vikt för att förenkla de digitala arbetsuppgifterna (Perron, Taylor, Glass & Margerum-Leys, 2010; Frey & Osborne, 2013). Det beskrivs att det är av vikt att det förs en dialog mellan utvecklare/systemförvaltare och de som

arbetar med det sociala arbetet om hur nya system bäst lämpar sig i framtiden för att utvecklingen ska kunna fungera för båda fälten (Baker, Warburton, Hodgkin & Pascal, 2014). Det kan samtidigt anses att implementering av digitalisering i sociala organisationer bör övervägas för att förbättra och effektivisera arbetet (Koskinen, 2014).

2.2.2 Förändrat arbetssätt

I och med digitaliseringen förändras människors sätt att leva sina liv (Baker et al., 2014). En möjlighet med digitalisering är att det förbättrar det sociala arbetet, samtidigt som det kan medföra flertalet utmaningar (López Peláez et al., 2017; Perron et al., 2010; Recmanová & Vávrová, 2018; Åkerström & Jacobsson, 2018). Det är viktigt att medvetandegöra behovet av att det sociala arbetet behöver mer digitalt insatta professionella för att underlätta implementeringen av digitala tjänster (Taylor, 2017). Digitaliseringen förändrar socialsekreterarnas arbetssätt, roller samt rutiner och öppnar upp möjligheter för ett nytt arbetssätt och nya vägar att gå. En fråga som bör lyftas i det framtida arbetet är därmed huruvida implementering av digitalisering påverkar det sociala arbetet och dess komplexitet. Digitala tekniker syftar ofta till att förenkla arbetet, men slutar ofta i att komplicera och försvåra arbetet ytterligare (ibid.). En utmaning med digitalisering kan därmed vara att ett nytt system införs, vilket kan bli mer tidskrävande för socialsekreterarna att lära sig (Lagsten & Andersson, 2018). Det kan även konstateras att det är viktigt att systemet är väl utformat för att inte kräva ytterligare tid för socialsekreterarna. Det handlar om att systemets olika delar bör fungera felfritt för att underlätta för socialsekreterarna, vilket kan handla om systemets användbarhet i form av design, struktur, funktion och liknande. Om digitaliseringen blir tidskrävande, kan mötet mellan socialsekreterare och klient påverkas negativt då digitaliseringen tar tid från klienten (ibid.). Slutligen kan det, utifrån den tidigare forskningen, noteras att socialt arbete är ett komplext och omfattande område och att digitalisering av det sociala arbetet kan öka komplexiteten (Mackrill & Ebsen, 2018).

2.2.3 Kontakten mellan socialsekreterare och klient

Vid införandet av digitalisering i det sociala arbetet ställs socialsekreterarna inför flera utmaningar, vilket kan påverka relationen mellan dem och klienterna (Mihai, Rentea, Gaba, Lazar & Munch, 2016). Syftet med att införa digitala system är dels att förbättra klientens möjligheter till kontakt med socialsekreterare, dels att effektivisera socialsekreterarnas arbete genom att reducera det administrativa arbetet. Det kan konstateras att det sociala arbetet måste

överkomma eventuellt motstånd för digitalisering för att utvecklingen ska hänga med i framtiden (Baker et al., 2014). Svårigheten ligger i att hitta lösningar för att inkludera hela befolkningen eftersom digitaliseringen annars riskerar att exkludera de grupper som har sämst förutsättningar för att bli digitala (Mihai et al., 2016).

2.3 Sammanfattning av artiklar

Den tidigare forskningen har påvisat att digitaliseringen inom socialt arbete är eftersatt och en slutsats vi drar är att när två ämnesfält möts finns svårigheter att finna aktuell forskning. Utifrån den tidigare forskningen kan det bland annat noteras att en utvecklad samverkan mellan olika kunskapsfält, såsom socialt arbete och informationssystem, behöver ske (Lagsten & Andersson, 2018). Det beskrivs även att man bör ta hänsyn till att inkludera hela befolkningen vid digitalisering för att alla ska ha möjlighet att ta del av den utveckling som sker, vilket vi kopplar till kontakten mellan socialsekreterare och klient (jmf. Mihai et al., 2016). I den tidigare forskningen framkommer det att socialt arbete förbättras genom digitalisering (López Peláez et al., 2017; Perron et al., 2010; Recmanová & Vávrová, 2018; Åkerström & Jacobsson, 2018). Samtidigt beskrivs att en av digitaliseringens utmaningar är socialsekreterarnas kompetens och kunskaper avseende informations- och kommunikationsteknik (Perron, et al., 2010; Frey & Osborne, 2013). Detta tänker vi kommer kunna relatera till de utförda intervjuerna med socialsekreterare utifrån frågeställningarna om digitaliseringens utmaningar och möjligheter.

2.4 Uppsatsens bidrag till forskning

Det vi noterade som var återkommande i de artiklar vi fick fram var beskrivningen av att det saknas forskning på området digitalisering och socialt arbete. En tanke det gav oss är att det är två ämnesfält som möts och att det är ett relativt nytt fenomen i samhället. Vidare anses att utvecklingen i samhället skett exponentiellt när det kommer till digitalisering samtidigt som det inte automatiskt innebär att det skett inom alla delar av samhället (jmf. Erlandsson, 2016). De utvalda artiklarna beskriver socialt arbete, men inte försörjningsstöd specifikt. Vi upplevde att merparten av de vetenskapliga artiklar som fanns med i sökningarna inte relaterade till vår uppsats och dess syfte då de fokuserade på andra ämnesområden. Vi anser därmed att vår uppsats kan bidra till att ämnet ytterligare belyses och att det väcker intresse för vidare forskning.

3. Teorianknytning

I detta kapitel presenteras de teorier vi valt för att analysera det empiriska underlag som framkommit genom intervjuerna. Begreppet *McDonaldisering* anser vi lämplig för att kunna analysera hur digitalisering inverkat på socialsekreterarnas arbetssätt. *Domänteorin* tänker vi svarar på frågan kring hur förändringar i en organisation är förankrade bland medarbetarna och var beslutet kring organisationsutveckling grundar sig på. *Nyinstitutionalism* kan användas för att ge ökad förståelse till varför digitalisering inom försörjningsstödsenheter är aktuellt just nu och vad det är som inspirerar till denna utveckling av digitalisering.

3.1 McDonaldisering

Begreppet McDonaldisering skapades av George Ritzer utifrån Max Webers rationaliseringsteori (Thylefors, 2017). McDonaldisering bygger på snabbmatsrestaurangen McDonalds vilken kan ses som en inspirationskälla för många andra snabbmatsrestauranger och övriga verksamheter, på grund av dess framgångsrika koncept (Ritzer, 2013). McDonalds koncept har spridit sig till hela världen och enligt tesen om McDonaldisering bygger framgången på fyra centrala dimensioner bestående av effektivitet, kalkylerbarhet, förutsägbarhet och kontroll. Effektivitet handlar om att effektivisera verksamheten genom att optimera vägen från en punkt till en annan, vilket kan jämföras med McDonalds där kunden erbjuds den mest gynnsamma vägen från att vara hungrig till att bli mätt. Denna modell förklaras således som en effektiv metod för att tillgodose många människors behov. De anställda i en McDonaldiserad verksamhet beskrivs agera effektivt genom att följa en förutbestämd process. Kalkylerbarhet fokuserar mer på kvantitet än kvalitet och det innebär att mer av en produkt samt snabbare service är ett önskvärt mål. Anställda inom McDonaldiserade verksamheter ska därmed fokusera på kvantitet snarare än kvalitet eftersom de förväntas utföra fler arbetsuppgifter under kortare tid till en lägre lön. Med förutsägbarhet menas en försäkran om att en produkt eller tjänst kommer vara densamma oavsett plats eller tidpunkt. På McDonalds finns en förutsägbarhet i och med att en måltid på restaurangen kommer vara identisk oavsett var och när den levereras till kunden, vilket kunden finner en trygghet i. De anställda i en McDonaldiserad verksamhet agerar förutsägbart genom att följa upprättade riktlinjer, vilket även förenklar det utförda arbetet. Den sista dimensionen, kontroll, handlar om verksamhetens möjlighet till att kontrollera kunden. På McDonalds kontrolleras kunderna genom köer, begränsade menyer med få alternativ samt obekväma sittplatser, vilket leder till att kunderna gör det verksamheten vill att de ska göra, äta och lämna restaurangen snabbt. Inom

en McDonaldiserad verksamhet kontrolleras även de anställda i hög grad. De kontrolleras genom att utföra särskilda uppgifter som de blivit tillsagda att utföra på ett visst sätt och kontrollen förstärks genom den teknik som verksamheten använder, såsom maskiner, riktlinjer eller liknande (ibid.).

3.2 Domänteori

Domänteorin syftar till att klargöra hur politik tillsammans med förvaltning i organisationer påverkar professionsutövandet (Blom & Morén, 2015). Teorin möjliggör en förståelse mellan olika grupperingar när det kommer till motsättningar eller andra svårigheter (Thylefors, 2017). Domänteorin beskriver tre domäner med olika uppgifter som samtidigt har en relation till varandra. De tre domänerna är 1) den politiska domänen, 2) förvaltningsdomänen samt 3) den professionella domänen (Blom & Morén, 2015). De menar även att det finns ytterligare en fjärde domän - de institutionella villkorens domän.

Domänteorin kopplat till den organisation vi undersöker i form av försörjningsstödsenheter är en offentlig organisation vilken är styrd av folkvalda politiker. Politiken i sin tur tillsätter tjänstemän för att kunna implementera de uppgifter som är lagstadgade så att professionen, i vårt fall socialsekreterarna kan hjälpa de människor som befinner sig i utsatta situationer (Blom & Morén, 2015). Det kan uppstå en konflikt mellan den professionella domänen och den politiska domänen när idéerna skiljer sig åt i hur exempelvis resurser ska fördelas eller hur arbetet ska utföras (Thylefors, 2017). Detta utifrån att domänerna betraktar samma verksamhet utifrån olika intressen och kommer därför fram till olika slutsatser gällande prioriteringar och vilka förbättringar som behöver göras (ibid.).

3.2.1 Den politiska domänen

Verksamheter i Sveriges kommuner har alla en övergripande styrning som sker utifrån politiken och deras ideologiska ståndpunkter (Blom & Morén, 2015). Detta varierar över tid beroende på vilka som är folkvalda och vilken politisk agenda som är gällande. Den politiska domänen innefattar lagar, styrande principer, strategier och riktlinjer för att samhällets behov ska kunna tillgodoses (Thylefors, 2017). Styrprinciper för den politiska domänen grundar sig förutom ideologi på att politiken får mandat från väljarna (Blom & Morén, 2015).

3.2.2 Förvaltningsdomänen

Förvaltningsdomänen ansvarar för att de politiska besluten verkställs och fullföljs (Thylefors, 2017). Förvaltningens principer för styrning bygger på byråkrati och kontroll, exempelvis genom att arbetssättet innefattar myndighetsutövning. Inom det sociala arbetet, såsom försörjningsstöd, styrs socialsekreterare av chefer på olika nivåer inom förvaltningens domän (Blom & Morén, 2015).

3.2.3 Professionsdomänen

Den professionella domänen består av verksamheter som ska utföra det arbete de politiska besluten bestämt inom ramarna upprättade av förvaltningsdomänen (Thylefors, 2017). Autonomi och självstyrning är gällande principer för styrning samtidigt som arbetssättet inom professionsdomänen är klientinriktat, relationsbaserat och grundat på vetenskaplig kunskap och kompetens. Professionens uppdrag är att företräda och bistå utsatta individer och grupper i samhället samt verka för att människor har en grundtrygghet och goda levnadsvillkor (Blom & Morén, 2015).

3.2.4 Den fjärde domänen

Utifrån den politiska domänen och förvaltningsdomänen finns en uppsättning bestämda mål, direktiv och regler som professionen har att förhålla sig till antingen genom acceptans till att det ser ut på ett visst sätt eller genom att försöka förändra det som skaver (Blom & Morén, 2015). Det finns även en ständig påverkan från omvärlden som inte går att påverka i samma utsträckning. Blom och Morén (2015) presenterar en fjärde domän - de institutionella villkorens domän.

I den fjärde domänen formas villkoren i samhället av formella strukturer och institutioner. Den grundar sig kring idéer om hur samhället ska vara organiserat och att det i allt större utsträckning sker utifrån hur samhället utvecklas. Exempelvis digitalisering skapar nya makthavare med inflytande över politik såsom politiskt sakkunniga, PR-konsulter eller utredare på tankesmedjor (Blom & Morén, 2015). I denna fjärde domän ligger fokus snarare på process än struktur. I Sverige finns 290 kommuner vilka alla har egna organisationsformer och arbetssätt. Samtidigt bör socialtjänsten ses som en institution i samhället där styrningen sker från staten genom lagstiftning och riktlinjer. Opinioner och normer i samhället talar å andra sidan om hur socialtjänsten bör bedrivas. Detta beskrivs som strukturer i samhället som är svåra att upptäcka

men som inverkar på lokala organisationer då det till exempel kan “vara svårt att ‘se’ den påverkan som gör att den absoluta majoriteten av kommunernas organisationer för socialtjänst är mer eller mindre specialiserade” (ibid.).

Styrning uppifrån kan ske subtilt genom spridning och legitimering av idéer och ibland genom formella direktiv. Domänteorin fokuserar mer på struktur snarare än process och som socialsekreterare inom en försörjningsstödsenhet kan det vara viktigt med en teoretisk förståelse för hur arbetet med klienter påverkas. De är inte enbart den egna organisationens domäner som skapar förutsättningarna för arbetet utan även institutionella villkor i samhället (Blom & Morén, 2015).

3.3 Nyinstitutionalism

Grundtanken med nyinstitutionell teori är att organisationers agerande ses utifrån hur de tar till sig idéer och modeller från övriga samhället samt hur dessa idéer kan ses som rationella, effektiva och moderna (Blomberg & Petersson, 2016). Samtidigt behöver dagens organisationer förhålla sig till att använda de resurser som finns för att uppfylla uppsatta mål från politiken. Fokus för nyinstitutionell organisationsteori blir att förstå organisationer utifrån sina beteenden snarare än utifrån sina beslut. Exempel på detta är att det idag är viktigt att som organisation uttrycka miljömedvetenhet, jämställdhet och modernitet (ibid.).

Institution kan ses som ett centralt begrepp inom nyinstitutionalism och framförallt är det beständigheten över tid som definierar vad en institution är (Linde & Svensson, 2016). De utformas utifrån hur vi utför våra handlingar tills det blir ett naturligt sätt i det samhälle vi lever i samtidigt som det innebär en form av kontroll.

Ett annat centralt begrepp i den nyinstitutionella teorin är människobehandlande organisationer. Vi ingår alla i människobehandlande organisationer, antingen genom att vi bidrar till eller är beroende av dem (Linde & Svensson, 2016). Begreppet människobehandlande organisation utvecklades framförallt av Yeheskel Hasenfeld (Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008). Exempel på denna typ av organisation är socialtjänsten där försörjningsstödet vanligtvis ingår och staten bestämt de övergripande policys för vad som är en relevant norm för försörjningsstöd (Linde & Svensson, 2016). I organisationen utvecklas det politiska arbetet till riktlinjer för handläggning och lokala bedömningar för vad som ska ingå i försörjningsstödet utarbetas.

Samtidigt kan dessa vaga och ofta flertydiga mål som kompromissats fram genom politiken skapa osäkerheter inom de människobehandlande organisationerna och det är snarare att organisationen bedöms utifrån omgivningens förväntningar än presterat resultat efter politiska förutsättningar (ibid.). Forskare uttrycker å sin sida att styrningen i människobehandlande organisationer förändrats och att utvecklingen går mot att exempelvis socialtjänsten styrs av SKL och dess allierade snarare än andra aktörer såsom forskare, tjänstemän och klienter (Johansson, 2016). Den människobehandlande organisationen kan ses som ett resultat av vårt välfärdssamhälle och har som uppgift att värna om de som är i behov av stöd och att hjälpa dem på bästa sätt samtidigt som statens och samhällets intressen ska tillgodoses (Svensson, Johansson & Laanemets, 2008).

3.3.1 Förändring

Förändring i en organisation eller institution grundar sig vanligtvis i att det finns aktörer som vill skapa legitimitet för nya idéer (Linde, 2016). Organisationer som tar till sig förändring inspirerar andra till att genomföra samma utveckling enligt den nyinstitutionella teorin (Ponnert & Svensson, 2011). En förändring som anses gynnande tenderar att överföras till andra organisationer (ibid.). Det kan även ses som att olika aktörer vill legitimera sitt syfte knutet till en särskild institutionell logik (Linde, 2016). Med institutionella logiker menas organiserade principer som sätter en standard för vad en organisation bör göra. Exempelvis att en socialtjänst inte kan verka utan socialsekreterare. Vid förändring i förgivettagna strukturer beskriver Linde (2016) hur institutionella entreprenörer kan agera för att bygga upp eller demontera en organisation. Han menar att det behövs aktörer med särskilda positioner som har legitimitet för flera intressegrupper för att en förändring ska vara möjlig.

3.3.2 Isomorfism

Ett centralt begrepp inom nyinstitutionell teori är isomorfism. Anledningen till att organisationer som verkar inom samma fält blir allt mer lika varandra kan bero på brist på effektivitet och innovation, vilket kan förklaras med hjälp av begreppet isomorfism (Erlingsdottir, 1999). Isomorfism innebär att organisationer antar samma struktur och därmed blir mer likartade (ibid.).

För att förklara de aspekter som bidrar till att isomorfism uppstår kan begreppet delas in i tre kategorier som består av framtvingad-, härmande- samt normativ isomorfism (Erlingsdottir,

1999). Framtvingad isomorfism innefattar bland annat effekten av politik och lagstiftning. Härmande isomorfism handlar om organisationens känsla av osäkerhet och att de för att skapa trygghet imiterar en annan organisation som anses framgångsrik. Normativ isomorfism innefattar den professionalisering som är aktuell i organisationen (ibid.). Samtidigt beskrivs det att likheten i organisationer inte främst beror på inre drivkrafter utan snarare yttre förväntningar. Organisationer inom samma fält, exempelvis socialtjänsten, utvecklas homogent utifrån att staten och de professionella strävar efter enhetlighet (Svensson, 2016). Enhetlighet behöver i sin tur inte innebära att organisationen är mer effektiv (ibid.).

3.4 Tillämpning av teorier

I denna uppsats har vi valt att använda oss av tre teorier som underlag för analys av empirin. Teorierna har använts för att skapa en förståelse kring utvecklingen av organisationer utifrån olika domäner men även hur viljan att likna varandra gör att organisationer ständigt förändras och i sin tur påverkar dem som verkar i dem. McDonaldisering och dess dimensioner har hjälpt oss att analysera hur digitalisering av försörjningsstöd har påverkat klienterna samt socialsekreterarnas arbetssätt. Domänteorin har varit lämplig för att analysera var beslutet kring implementering av digitala tjänster kommer från samt hur detta varit förankrat bland socialsekreterarna i organisationen. Teorin har även möjliggjort en analys kring socialsekreterares oro att dra ner på tjänster inom verksamheten och vad detta kan grunda sig i. Nyinstitutionalism har i analysen av empirin relaterat till var inspirationen gällande implementering av digitalisering inhämtats.

4. Metod

I följande kapitel presenteras och beskrivs valet av metod, vilket är semistrukturerade intervjuer med sju socialsekreterare på olika försörjningsstödsenheter i Sverige. Vi förklarar studiens tillvägagångssätt i form av urval av informanter, datainsamling och analysverktyg. Avsnittet behandlar även reliabilitet, validitet samt generaliserbarhet, vår förförståelse samt etiska överväganden.

4.1 Forskningsdesign

Studiens syfte och frågeställningar besvaras genom semistrukturerade intervjuer med socialsekreterare på försörjningsstödsenheter. Intervjuer är en metod som möjliggör för forskaren att samla kunskap kring och få en bild av ett fenomen eller förhållanden i sociala miljöer (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015). En fördel med intervjuer som forskningsmetod är den anpassning som går att göra allteftersom intervjun löper på. Intervjuer ger en bred bild och nyanser av fenomen samt att ordningen frågorna ställs går att variera utifrån vad som framkommer i intervjun (ibid.). Vi tänkte att uppsatsens syfte och frågeställningar lämpligast skulle besvaras genom kvalitativa intervjuer eftersom vi önskade undersöka upplevelser och inte mätningar av exempelvis hur bra genomförandet av digitalisering blivit.

De utförda intervjuerna har skett via videosamtal på Skype, telefon och via ett personligt möte. Den digitala utvecklingen av samhället har inneburit att nya former av intervjuer har ökat, där intervjuer via videosamtal på Skype blivit vanligare (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015). En nackdel med att utföra intervjuer via Skype och telefon är att intervjusituationen blir mer formell samt att det krävs mer förberedelser för att samtalet ska flyta på (ibid.). Samtidigt finns det en fördel med att utföra intervjuer på distans i och med att forskaren får en möjlighet att intervjua personer som befinner sig långt bort geografiskt (Kvale & Brinkmann, 2014). Intervjuer via Skype eller telefon är mest lämpliga i en studie som syftar till att undersöka särskilda sakförhållanden, såsom hur en organisation hanterar vissa problem eller frågor (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015), varför det fungerat bra i förhållande till syftet med denna uppsats.

4.2 Tillvägagångssätt

4.2.1 Urval inför intervjuer

Vid kvalitativa intervjuer finns det inga tydliga regler forskaren bör förhålla sig i vid urvalet av informanter (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015). Det är dock viktigt att forskaren överväger valet av informanter för att öka studiens trovärdighet, vilket görs genom att forskaren beskriver hur denne gått tillväga i urvalet inför studien. I denna studie använde vi oss av ett tvåstegsurval vid valet av informanter där det första steget innebär att välja ut en eller flera organisationer som är relevanta för studiens syfte. Det andra steget innebär att forskaren själv alternativt en chef inom organisationen väljer ut personer som kan delta på intervjuer (ibid.). För vår studie valde vi att vända oss till flera kommuner som arbetar med försörjningsstöd i Sverige för att kunna svara på uppsatsens syfte kring upplevelsen och erfarenheten av digitaliseringen inom det sociala arbetet. Ett viktigt kriterium var att försörjningsstödsenheterna arbetar med utveckling av digitaliseringen för att kunna svara på syftet med uppsatsen och för att möjliggöra att undersöka det som var tänkt att undersökas. Vår utgångspunkt var att intervjua sju socialsekreterare från olika kommuner. Ett ytterligare kriterium var att socialsekreterarna skulle ha några års erfarenhet av arbetet för att de skulle ha möjlighet att reflektera kring arbetet innan och efter digitaliseringen, då vi fått uppfattningen om att digitalisering inom försörjningsstöd framförallt skett det senaste året.

I uppsatsens startskede var vår tanke att endast fokusera på en kommun, men när vi fick besked om att den tilltänkta kommunen inte hade möjlighet att delta i undersökningen valde vi att bredda sökandet efter informanter till kommuner i hela Sverige. Vi inledde sökprocessen med att leta efter kommuner vars försörjningsstödsenhet var digitaliserad, vilket vi konstaterade när vi gick in på kommunens hemsida och såg att de erbjöd en digital tjänst för ekonomiskt bistånd. När vi hade funnit tre kommuner som vi upplevde relevanta för vår undersökning hörde vi av oss till den kontaktperson som fanns på hemsidan. Flera kommuner tackade nej till att delta på grund av tidsbrist och vi valde därför att vända oss till en grupp på Facebook för personer som arbetar med försörjningsstöd för att bredda sökandet ytterligare. I gruppen fick vi svar från personer som arbetar på olika försörjningsstödsenheter i Sverige som gav förslag på kommuner vi kunde höra av oss till. Genom denna process fick vi till slut svar från sju olika kommuner som ville delta i undersökningen och möjlighet att intervjua sju socialsekreterare, varav sex av dem arbetar som socialsekreterare och en som chef, men har arbetat som socialsekreterare tidigare. När vi fick svar från socialsekreterare som kunde delta kom vi överens om tid och

datum att genomföra intervjun på samt om personen önskade att intervjun skedde via telefon eller Skype. Fem av intervjuerna genomfördes via telefon, en genom Skype och en via ett personligt möte. Vi upplevde att sju intervjuer gav oss en mättnad genom att svaren från våra informanter blev återkommande och inte gav någon helt ny kunskap (jmf. Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015).

4.2.2 Datainsamling

För att samla in data till vår uppsats genomfördes sju semistrukturerade intervjuer där vi utformat en intervjuguide utifrån uppsatsens syfte och frågeställningar. Inför intervjun fick varje informant ett informationsbrev skickat till sig med information gällande undersökningens syfte, metod, de etiska ställningstaganden samt kontaktuppgifter till oss författare och vår handledare, se Bilaga 1. I de utförda intervjuerna utgick vi från intervjuguiden som innehöll öppna frågor, såsom socialsekreterarnas utbildning, hur länge de arbetat med försörjningsstöd, verksamhetens digitaliseringsprocess samt frågor som relaterade till socialsekreterarnas upplevelser och erfarenheter kring digitalisering, se Bilaga 2 för fullständig intervjuguide. För att få mer omfattande och utvecklade svar ställde vi även några följdfrågor till informanterna. Den informant som arbetar som chef besvarade intervjufrågorna utifrån socialsekreterarnas perspektiv då hon har insyn i hur de upplever digitalisering eftersom hon tidigare arbetat som värdefullt, vilket vi ansåg som värdefullt och valde därför att ha med resultatet från denna intervju. Intervjuerna pågick mellan 30-45 minuter och spelades in efter informanternas samtycke. Intervjun som genomfördes via ett personligt möte hölls i ett ostört arbetsrum på informantens arbetsplats. Vi författare deltog på samtliga intervjuer och valde att inte inta några särskilda roller utan turades i stället om att ställa intervjufrågor och följdfrågor för att få ett så naturligt samtal som möjligt. Att båda deltog på alla intervjuerna såg vi som värdefullt för att kunna presentera resultat och genomföra analys av insamlat material med samma utgångspunkt snarare än om vi delat upp intervjuerna mellan oss.

4.2.3 Analysverktyg

Efter de genomförda intervjuerna transkriberade vi det inspelade materialet så snart som möjligt för att ha intervjusituationen aktuellt i minnet. Vi turades om att transkribera varannan intervju där den ena författaren noggrant skrev ut intervjun i ett dokument och den andra författaren lyssnade igenom inspelningen samt läste utskriften för att kontrollera om något eventuellt missats eller feltolkats i transkriberingen. När intervjuerna var transkriberade läste vi igenom

materialet för att se om det fanns inslag i intervjuerna som stämde överens med de teman vi fått fram utifrån den tidigare forskningen.

Hermeneutik innefattar tolkning av texter och mening (Kvale & Brinkmann, 2014). Den hermeneutiska tolkningen kan således möjliggöra för forskaren att få en djupare förståelse av meningen (ibid.). Utifrån den genomförda transkriberingen av inspelningarna har vi skapat oss en uppfattning om materialets mening genom att tolka separata delar. När vi läste igenom samtliga transkriberingar skapade vi oss en uppfattning om innehållets mening. Genom detta kunde vi urskilja relevant information från intervjuerna som kunde knytas an till tre teman. Dessa tre teman valdes ut av oss författare redan i sökprocessen av tidigare forskning och valdes ut genom att vi diskuterade vilka teman som var återkommande i artiklarna och samtidigt relaterade till uppsatsens syfte och frågeställningar. Våra teman är återkommande i uppsatsen och består av implementering av digitalisering i sociala organisationer, förändrat arbetssätt samt kontakten mellan socialsekreterare och klient. Dessa teman låg även till grund för utformandet av intervjuguiden samt intervjufrågorna.

Kodning av empirin har underlättat kategoriseringen och gett oss en överblick av det som framkommit i intervjuerna (jmf. Kvale & Brinkmann, 2014). Vid genomgång av resultatet har vi markerat stycken från intervjuerna som överensstämmer med våra tre teman. Vi har färgkodat citat för att skilja dem från varandra beroende på vilken intervju de kommer ifrån och försökt finna likheter och skillnader i det material vi fått till oss genom intervjuerna. Efter att resultatet tydliggjorts utifrån våra teman har vi jämfört detta med de teorier vi skrivit om för att se om de relaterar till varandra. Därefter har vi analyserat empirin utifrån teorierna. Eftersom teorierna funnits med under tiden som intervjuerna genomförts har vi i samband med dem kunnat urskilja hur empirin korrelerar till teorierna.

4.3 Uppsatsens trovärdighet

En uppsats trovärdighet handlar om att övertyga läsaren om att den genomförda forskningens tillvägagångssätt stämmer överens med det som har beskrivits av forskaren (Svensson & Ahrne, 2015). Följande avsnitt beskriver begreppen reliabilitet, validitet och generaliserbarhet samt hur vi har beaktat dessa aspekter för att öka uppsatsens trovärdighet.

4.3.1 Reliabilitet

Reliabilitet kan knytas an till en studies resultat och dess konsistens och tillförlitlighet (Kvale & Brinkmann, 2014). För att uppnå tillförlitlighet i kvalitativa studier bör vi som författare besvara om uppsatsens beskrivning avseende genomförandet av studien skulle generera samma resultat om studien utförs på nytt. Reliabiliteten kan även påverkas av forskaren som genomför intervjun om denne ställer ledande frågor eller om på annat sätt påverkar svaren från informanterna (ibid.). För att uppnå reliabilitet i vår uppsats har vi bland annat utformat en intervjuguide som innehåller öppna frågor, vilket minskar risken för att påverka informanternas svar och därmed öka reliabiliteten. Det kan dock anses att det inte är möjligt att uppnå full reliabilitet i denna undersökning, då resultaten från intervjuerna kan variera beroende på vem informanten är samt omständigheterna runt omkring intervjusituationen. Det kan däremot konstateras att ett liknande resultat skulle vara möjligt att uppnå om en kommande studie följer denna uppsats tillvägagångssätt och intervjuguide. Samtidigt som utvecklingen av digitaliseringen sker exponentiellt, som vi nämnt i uppsatsens inledande del kan en liknande undersökning som exempelvis genomförs om endast ett eller två år ge ett helt annat resultat till skillnad från vår undersökning utifrån utvecklingen i samhället.

4.3.2 Validitet

Validitet handlar om giltigheten i det underlag en kvalitativ intervju ger, vilket innebär att sanningen eller riktigheten beaktas (Kvale & Brinkmann, 2014). Begreppet validitet innefattar även om studien undersökt det som är tänkt att undersökas. Genom uppsatsen och undersökningens gång har vi varit noggranna med att beskriva varje steg och tillvägagångssätt, vilket har gjorts för att öka studiens validitet. För att öka undersökningens validitet ytterligare bör utskriften av det aktuella materialet ske noggrant och ordgrant (ibid.). I transkriberingen av inspelningarna från de utförda intervjuerna har vi varit noggranna med att skriva ut allt som sägs, inklusive pauser. Detta för att öka validiteten och riktigheten vid den kommande analysen av intervjuerna och de nedskrivna utskrifterna. Slutligen har vi genom hela processens gång

valt att återkoppla till uppsatsens syfte och frågeställningar i utformandet av uppsatsens alla delar för att säkerhetsställa att vi undersökte det som var tänkt att undersökas.

4.3.3 Generaliserbarhet

Vid kvalitativa intervjuer kan det vara problematiskt att prata om generaliserbarhet för den generella befolkningen eftersom det som studeras är avgränsat. Generaliserbarhet handlar därmed snarare handlar om resultatet går att överföras till andra relevanta situationer (Kvale & Brinkmann, 2014). Ett sätt att öka generaliserbarheten i en studie är att jämföra den med andra liknande studier (Svensson & Ahrne, 2015). För att öka generaliserbarheten ytterligare kan forskaren med fördel även studera flera miljöer som sedan jämförs med varandra (ibid.). Inför denna uppsats har vi valt att jämföra vår studie med andra liknande studier, vilket har ökat generaliserbarheten. Vi ser undersökningens resultat dock som problematiskt att generaliseras då vi endast valt att intervjua sju socialsekreterare. Vi anser att det skulle behövas en mer omfattande studie och flertalet informanter för att ha möjlighet att generalisera resultatet. Syftet med denna uppsats har dock inte varit att genomföra en studie som går att generalisera utifrån uppsatsens omfattning.

4.4 Förförståelse

Det viktigaste begreppet i den vetenskapliga forskningen är transparens (Sohlberg & Sohlberg, 2013). Detta då det tydligt behöver framgå för läsaren hur forskaren förhåller sig till tidigare forskning, resultaten av undersökningen, val av metod och tolkning av resultat (ibid.). En viktig aspekt för transparens i en rapport är att tydliggöra vår egen förkunskap. Vi har båda en förförståelse och kunskaper kring digitalisering av en försörjningsstödsenhet då vi båda arbetar med detta och det var även där intresset för att skriva denna uppsats började.

En viktig aspekt vid utförandet av kvalitativa intervjuer är huruvida den insamlade kunskapen kan uppfattas som objektiv (Kvale & Brinkmann, 2014). Med vetskap om vår förförståelse och kunskap kring ämnesområdet har vi haft möjlighet att sträva mot objektivitet i förhållande till litteratur, tidigare forskning samt intervjuerna. Vi har varit noga med att skilja på uppsatsen och arbetet för att hålla isär den information som inkommer via studien respektive arbetet. Genom att vi har en medvetenhet om vår bakgrund inom försörjningsstöd har vi även förhållit oss så objektiva som möjligt i denna studie. Det kan dock antas att vi kan ha påverkat studien genom vår tidigare kunskap, vilket i sådana fall har skett omedvetet.

4.5 Etiska ställningstaganden

Inför en studie är det viktigt att forskaren beaktar fyra allmänna huvudkrav, vilka avser forskarens respekt för individens värde, rättigheter och frihet (Svensson & Ahrne, 2015). De fyra kraven består av informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (Vetenskapsrådet, 2002). Informationskravet innebär att forskaren ska informera de tilltänkta informanterna om studiens syfte samt hur undersökningen kommer att genomföras. Forskaren ska även informera om att det är fritt att delta i undersökningen samt att det insamlade materialet inte kommer användas mer än till den aktuella studien. Samtyckeskravet innebär att forskaren inhämtar samtycke från informanterna inför undersökningen och att de har rätt att själva bestämma villkoren för undersökningen. I samtyckeskravet beskrivs det att informanterna har rätt att avbryta intervjun när de önskar utan vidare förklaring. Konfidentialitetskravet innebär att forskaren har tystnadsplikt avseende de uppgifter som framkommer vid undersökningen. Uppgifterna ska förvaras så oberoende individer inte kan ta del av dem och inte ha möjlighet att identifiera informanterna. Nyttjandekravet innefattar undersökningens insamlade uppgifter, vilka endast får användas för forskningens ändamål (ibid.).

Samtliga etiska ställningstaganden har vi beaktat genom att vi innan intervjuerna skickade ut ett brev till informanterna med information avseende undersökningens syfte och intervjuens genomförande. I brevet beskrivs det även att informanterna har rätt att avbryta sitt deltagande när som helst, att både informanten och verksamheten kommer anonymiseras och att materialet från intervjun endast används till denna studie.

5. Resultatredovisning

Följande kapitel presenterar resultatet av intervjuerna utifrån tre teman, vilka har formats under arbetets gång med denna uppsats. De tre teman består av *implementering av digitalisering i sociala organisationer*, *förändrat arbetssätt* samt *kontakten mellan socialsekreterare och klient*. Resultatet redovisas utifrån vår tolkning av det som framkommit under intervjuerna och vi har varit noggranna med att se objektivt på resultatet. Vi har även haft vår förförståelse att förhålla oss till för att den inte ska påverka resultatet varken i intervjuer eller presentation av resultatet.

5.1 Presentation av informanter

Informanterna och kommunerna har vi valt att anonymisera utifrån ett utav de etiska principer som tidigare nämnts, konfidentialitetskravet. Vi valde att anonymisera dem för att informanterna skulle uppleva en trygghet i att svara ärligt och utförligt på de frågor som ställdes under intervjun och sedan inte få sin eller arbetsplatsens identitet identifierad. I de citat som presenteras i resultatet kommer informanterna att benämnas som I (informant) och en efterföljande siffra, det vill säga I 1, I 2, I 3 och så vidare. Av de sju informanter vi intervjuat arbetar sex som socialsekreterare och en som chef inom försörjningsstöd. Antalet år som informanterna har arbetat inom en försörjningsstödsenhet har varierat från tre år till tjugoåtta år och alla har en socionomexamen förutom en som istället har en beteendevetarexamen. Informanterna kommer från kommuner över hela Sverige, vilka varierar i storlek från småstad, mellanstor tätort till storstad.

I urvalet av informanter har ett kriterium varit att den arbetsplats inom försörjningsstöd som de arbetar på är digital i någon form. Av de sju kommuner vi slutligen fick intervjua personer från har alla en e-tjänst för ansökan om försörjningsstöd. Då kommunerna använder olika verksamhetssystem skiljer sig tjänsternas utformning samt funktion sig från varandra.

5.2 Implementering av digitalisering i sociala organisationer

Informanterna berättar att deras arbetsplatser haft digitala tjänster allt från en månad till två år. Gemensamt för samtliga arbetsplatser är att de är digitala genom att klienter kan ansöka om försörjningsstöd via en e-tjänst där de har möjlighet att bifoga underlag för ansökan och se när ett beslut har fattats. Hur återkoppling till klient fungerar skiljer sig åt beroende på vilket

verksamhetssystem som används. En informant säger även att kommunen hen arbetar i köpt in en robot som ska komma på plats inom den närmaste tiden. Även om ingen annan informant uppger att införande av robot är på gång uppger flera att det ses som en naturlig utveckling av digitaliseringen.

5.2.1 Inspiration till digitalisering

Inspirationen till implementering av digitala tjänster inom försörjningsstöd skiljer sig åt mellan de olika kommunerna. En del informanter uppger att arbetsplatsens ansvariga chef tillsammans med utvald personal varit på studiebesök i andra kommuner, bland annat Trelleborg, för att inhämta inspiration till kommunens egen utveckling.

Jag vet att våran chef varit på studiebesök ... på olika ställen vad jag uppfattat ... Så vi har hämtat lite inspiration från andra kommuner. (I 1)

En informant beskriver även att deras digitaliseringsprocess har genomförts tillsammans med andra kommuner som använder samma verksamhetssystem. Några uttrycker att den kommun de arbetar i digitaliserar arbetsplatsen utifrån politiska uppdrag eller visioner om att vara den mest digitaliserade kommunen nationellt inom ett visst antal år.

... dels så finns det ett uppdrag från stadens ledningsgrupp med förvaltningscheferna och ett politiskt uppdrag... Stadsdirektören har sagt att så mycket som möjligt ska digitaliseras och sen är det också inspiration utifrån landet kan man säga, att hur man kan effektivisera när det gäller just försörjningsstödet. (I 3)

En informant lyfter att deras försörjningsstödsenhet faktiskt nyttjat den tjänst som Trelleborg byggt snarare än att börja om från noll och bygga en egen tjänst. Nästan alla har nämnt just Trelleborg som ett exempel och föredöme för digitalisering inom försörjningsstöd. Det finns åsikter om deras organisation som inte överensstämmer med hur informanterna önskar att arbeta i sina kommuner.

5.2.2 Delaktighet i digitaliseringsprocessen

Vid implementeringen av digitala tjänster inom försörjningsstöd anses det vara viktigt med delaktighet i införandet. Det ses dels som en viktig aspekt för att få med sig socialsekreterare i den förändring som kommer att ske, dels att vara med och påverka tjänsternas funktionalitet.

Just delaktighet och att få medarbetarna med sig i arbetet med digitalisering och i längden ett förändrat arbetssätt beskriver sex informanter som viktigt för att förändring överhuvudtaget ska kunna genomföras.

Dels tror jag det är extremt viktigt för alla att känna att de är delaktiga just utifrån att man kan göra sin röst hörd ... det tror jag generellt är rätt väg att gå om man vill få med folk på sitt tåg ... Vi är ju olika som personer och vissa har svårare att ta till sig den här typen av förändring än andra men just utifrån att man gör det här så transparent och är tillgänglig för alla så blir det också lättare att få med sig de här som står lite längre ifrån. (I 1)

En informant uttrycker att arbetsplatsen vid införandet snarare ställts inför fullbordat faktum att digitaliseringen kommer att ske oavsett synpunkter som framkommer. Informanten beskriver att politikerna inte har någon insikt i det sociala arbetet utan att den nya socialchefen i kommunen driver på förändringen utan att risk- och konsekvensanalyser genomförs. Vid en annan intervju tydliggörs hur besked från chefer påverkar medarbetarnas inställning till implementering av digitala tjänster.

... i början var det väl lite skräckblandat när de kom och sa att en robot ska ta över vårt arbete, så det var ju klart då var det många som tänkte "fasen, då ska jag bli av med jobbet". Men sen var våran chef väldigt tydlig med att det här ska förenkla ert arbete så ni kan lägga tiden på annat, att jobba ut de här personerna mot egen försörjning. (I 7)

Några informanter berättar att när beslut tagits om att arbetsplatsen ska digitaliseras har de haft möjlighet att vara delaktiga i processen. En informant beskriver även att kontakten med projektledare eller systemutvecklare som är delaktiga i digitaliseringen varit av vikt. Detta för att i ett tidigt skede kunna återkoppla om förändringar under implementeringsfasen fungerat eller försämrat för socialsekreterare eller klienter.

5.3 Förändrat arbetssätt

Digitalisering av försörjningsstödsenheter har påverkat socialsekreterarnas arbetsuppgifter på olika sätt beroende på kommun. I en kommun har arbetet inte förändrats mer än att ansökningarna även kommer in digitalt. En del informanter berättar att de arbetat med arbetssättet i stort för att digitaliseringen slutligen ska vara en förbättring både för socialsekreterare och klienter. I arbetet med att införa ett nytt arbetssätt, i samband med digitalisering, lyfter en av informanterna att det är skillnad beroende på vilken generation en

medarbetare tillhör. Hen upplever att äldre medarbetare eller de som varit inom yrket under en längre tid haft svårigheter med att acceptera de förändringar som skett.

Jag har upplevt att nog den äldre generationen tycker det var jobbigare, eller de som har jobbat med försörjningsstöd väldigt länge att liksom helt plötsligt inte begära in någonting, man ska inte kontrollera alls. Men sen ju mer man liksom arbetar in det här och tänker i slutändan så blev det positivt och jag tror inte att det är någon som har sagt någonting annat nu när vi arbetat med det. (I 6)

Även om implementeringen av digitala tjänster och ett nytt arbetssätt varit problematiskt för en del socialsekreterare ses tiden som en positiv faktor. Allt eftersom socialsekreterarna kommer in i det förändrade arbetssättet har inställningen förändrats till det bättre.

5.3.1 Möjligheter med digitalisering

Alla informanter nämner flertalet möjligheter med digitaliseringen, utifrån både socialsekreterarnas och klienternas perspektiv. En erfarenhet av den digitala ansökningsprocessen är hur det förenklats för klienterna när ett beslut är fattat och de direkt kan få information om beslut och utbetalning. Klienterna, i kommuner med stickprovskontroller, har bland annat uttryckt till sina socialsekreterare att e-tjänsten underlättar för dem att ansöka om försörjningsstöd när alla underlag inte behöver bifogas.

Ytterligare en möjlighet med digitalisering inom försörjningsstöd är att effektivisera socialsekreterarnas arbete i den mån att det administrativa arbetet reduceras så det kan riktas ett större fokus till arbetet med klienterna. En informant såg att det administrativa uppdraget i att handlägga ekonomiskt bistånd likaväl kunde utföras automatiserat genom en algoritm eller dator och därmed frigöra tid för socialsekreterarna.

Alltså underlätta arbetet för oss, återigen liksom frigöra tid. Att vi inte behöver sitta och göra sånt som skulle kunna göras av en algoritm istället, eller en dator och så. Så det är väl mer det, att få bort sånt här administrativt som vi kanske inte måste sitta och hålla på med. (I 2)

Andra möjligheter som informanterna såg förutom snabbare beslut och mer möten med klienterna var kortare handläggningstider, att klienterna kan ansöka på sina egna villkor och att möten blir mer innehållsrika.

Sen ser jag också möjligheten att kunna följa sitt ärende online, de ser ju i samma minut som de fått ett beslut istället för att de ska gå via Postnord i två veckor som vi haft problem med. Det ger ju en möjlighet att minska stressen för det praktiska hos klienterna och då kan man ju fokusera på att ha mer innehållsrika samtal med klienten istället. Telefonsamtalen handlar till exempel inte längre om ... när kommer mina pengar, utan de kanske handlar om planering eller om deras mående. (I 5)

Erfarenheten våra informanter har från mötet med sina klienter är att digitalisering kan hjälpa till att stärka det personliga varumärket när personen ser att de klarar av nya saker som digitaliseringen för med sig. Det kan visa vilken förmåga personer har att fungera i yrkeslivet och vilka möjligheter det finns i den fortsatta planeringen för att klienten ska komma ut i egen försörjning.

Så våran grupp som ansöker är ju inte de som kanske är längst fram när det gäller digitala hjälpmedel så. Men alltså det är förvånansvärt många som fixar det och en del de kommer ibland och säger det här trodde jag aldrig de skulle klara, men de fixar det. (I 3)

5.3.2 Utmaningar med digitalisering

Farhågor med digitaliseringsprocessen och då i samband med en eventuell robotisering av vissa moment i handläggningen innefattar framförallt en oro för att digitalisering innebär att tjänster försvinner. En informant beskriver att klienter har uttryckt en oro för en robotiserad samt automatiserat handläggning och att det fysiska mötet därmed kommer minska.

Jag tycker inte att det är en bra utveckling med robotiseringen när det gäller försörjningsstöd ... Det här är så pass komplicerat och det är personer med mångfacetterade problemområden. Det handlar inte bara om pengar som en del tror ... Det här är människor som har svårigheter på alla möjliga sätt. Så att jag tror inte att det blir bra faktiskt utifrån de här personerna, från deras synvinkel så tror jag inte det. Man kan säkert spara pengar på handläggarnivå, men jag tror inte att det blir bra för klienterna. (I 3)

En anledning till att robotisering inte bedöms kunna ersätta socialsekreterare på försörjningsstöd är arbetets komplexitet, menar informanterna. Uppfattningen från socialsekreterarna är att från ledning och politik ses digitaliseringen som en möjlighet att spara pengar på tjänster när lika mycket tid inte längre behöver läggas på själva handläggningen. De som arbetar inom försörjningsstöd ser att detta i längden påverkar klienterna negativt. Det beskrivs att handläggningen av ansökningar endast är en liten del av socialsekreterarnas arbete

och att den större delen av arbetet handlar om att finnas som ett stöd för klienten, såsom att vara behjälpliga i kontakt med andra myndigheter. En informant berättar att robotiseringen inte kan tillämpas i enlighet med Kommunallagen som säger att beslut som fattas måste tas av en tjänsteman som är delegerad av nämnden till detta. I förvaltningslagen är det ändrat så att det möjliggör att genomföra automatiserade beslut, men eftersom förvaltningslagen är subsidiär till Kommunallagen är frågan om en robot ska kunna fatta beslut ändå inte löst.

Några av informanterna beskriver att de upplever att digitaliseringsprocessen inledningsvis skapat nya rutiner vilket tar mer tid att sätta sig in i innan ett förändrat arbetssätt ger resultat. Samtidigt uttrycker en del informanter att nya rutiner inte förenklats initialt. De säger även att det fortsatt måste finnas stöd för de klienter som inte är digitala, varför socialsekreterarna nu behöver kunna hantera dels en ansökan via blankett dels en digital ansökan. En annan utmanande aspekt är kunskapen kring de system samt nya arbetsuppgifter som socialsekreterarna behöver lära sig.

Dels det här med själva acceptansen för att det här blir ju en ny arbetsuppgift, om man inte är van vid digitala tjänster ... Och det märker vi att arbetsgruppen ... att de som har jobbat lite längre är kanske inte lika mottagliga för det finns vissa hinder praktiskt. Att man känner sig inte så bekväm med datorer och dels i systemet vi använder är inte så jättebra upplagt heller för att elektroniska saker ska komma in i det. Så jag tycker det finns ett hinder dels i inläring och den digitala kompetensen i arbetsgruppen. (1 5)

5.4 Kontakten mellan socialsekreterare och klient

5.4.1 Tillgänglighet

En fördel med digitaliseringen och införandet av digitala tjänster är den ökade tillgängligheten för klienter. Det framgår att målet med digitaliseringen i flera kommuner varit att intensifiera kontakten med klienten och träffa dem oftare för att hjälpa dem till självförsörjning. Genom digitaliseringen blir socialtjänsten som myndighet inte lika institutionaliserad och svår att nå utan finns i högre utsträckning tillgänglig, precis som övriga delar av samhället som blir mer digitala. En informant uttrycker att verksamheten hen arbetar inom digitaliserades utifrån ett klientperspektiv där klienten ska ha samma möjlighet till digitala tjänster inom försörjningsstöd som hos andra myndigheter.

Och det utgår ju främst från ett klientperspektiv där man ska modernisera kommunens tjänster så att ... klienter kan ta del av de tjänster på samma villkor som hos andra myndigheter och då ingår ju digitaliseringen i någon slags normaliseringsprocess. Tanken är att om man kan logga in med Mobilt BankID och söka föräldrapenning mitt i natten hos Försäkringskassan så ska man kunna göra samma med försörjningsstöd. Och det var ju lite det som var tanken, att modernisera och även öka tillgången till de tjänster som kommunen har. (I 5)

Samtidigt framkommer det under några intervjuer att informanterna inte alltid uppfattat att klienterna uttryckt önskemål om digitala tjänster, men att när det väl finns på plats uppskattas som smidiga lösningar som underlättar kontakten med myndigheten.

Däremot är det en hel del som tycker att det är bra därför att det ökar ju tillgängligheten ... Vi har ett antal som är uppe på nätterna istället för på dagarna och då kan man säga att det ökar ju tillgängligheten för de kan göra sin ansökan på natten när dom är vakna. De behöver inte komma hit. Tidigare så har vi ... varit så noggranna att de fått komma hit och hämta en återansökan varje månad för att vi ska veta att de befinner sig i kommunen. Nu har vi inte den kollen. (I 3)

Fem informanter beskriver att de klienter de möter inte upplevs vara lika digitaliserade som andra medborgare i samhället. En informant uttrycker att de klienter socialsekreterarna möter inte alltid har förmågan att klara av ett mer digitalt samhälle.

... vår riktiga målgrupp är ju egentligen de här människorna som har psykisk problematik, missbruk. De är det ingen som pratar om längre överhuvudtaget. Och hur de ska klara digitalisering sen, det nämns inte överhuvudtaget. (I 4)

5.4.2 Frigjord tid

Återkommande i intervjuerna var att ett förändrat arbetssätt med digitalisering som grund frigjorde tid, eller att det fanns en förhoppning om att det skulle frigöra tid. Detta skulle därmed öppna upp för mer tid med klienter och i grunden det sociala arbetet som är det ena av försörjningsstödet två uppdrag. En informant beskriver att hans upplevelse är att de flesta kommuner har som ambition att frigöra tid och därmed möjliggöra för socialsekreterarna att ha mer kontakt med klienter. Samtidigt nämner några informanter att det finns en farhåga kring att politiken ska uppfatta att denna möjlighet innebär att tjänster dras ner.

Om socialsekreterarna dessutom som tanken är här ska avslutas ... Det verkar som att det här med socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd är på väg bort. (I 4)

Ambitionen med frigjord tid är att de kontroller som tidigare gjorts med inlämnade underlag vid varje ansökan ersätts av möten med klienterna och att dessa möten ska fånga upp om det är något som avviker från det normala.

... ambitionen är väl att vi ersätter det här kontrollerandet med att träffa de mer och då utifrån relationen så får vi ändå fram det. (I 2)

Just möten med klienter ses som en viktig aspekt kring digitaliseringen och en förhoppning framåt är att det sociala arbetet inom försörjningsstöd ska utökas för att det är i mötet förändring är möjligt. En risk med fortsatt digitalisering inom försörjningsstöd är att socialsekreterare väljer den enkla vägen genom att inte träffa klienter via fysiska möten utan att sköta även kontakten digitalt.

Risken finns att man glömmer bort klienterna, att man bara stirrar i en skärm och handlägger en ansökan. Så därför är det viktigt att liksom tänka på det, att man har det i arbetsgruppen att man har regelbundna besök. Nu tycker jag vi är väldigt bra med det. För här, jag vet inte hur det är på andra enheter inom försörjningsstöd, men här arbetar vi mycket med klienterna för att vi ska få ut dem i egen försörjning. Och då behövs det mycket möten. (I 6)

En annan aspekt beskrivs vara att kunskap riskerar att gå förlorat genom att de personliga mötena med klienter uteblir. Det nämns att det även är viktigt att barnens situation synliggörs i arbetet på försörjningsstödsenheter.

Det är väl det här med att man riskerar att förlora det mänskliga mötet tänker jag. Att det går ju fortare att skriva till en person via till exempel Mina sidor än att ta ett personligt möte. Och där tänker jag att man kan förlora mycket och speciellt det här ansvaret vi har för barnen. Att det är viktigt att vi synliggör barnens situation och att ... allt inte går via det digitala utan att man träffar personer och skapar sig en bild och en relation. (I 7)

6. Analys av empiri

Detta kapitel kommer att belysa delar från det empiriska materialet och analyseras utifrån *McDonaldisering*, *domänteorin* och *nyinstitutionell teori*. Analysen presenteras utifrån de tre tidigare teman, *implementering av digitalisering i sociala organisationer*, *förändrat arbetssätt* samt *kontakten mellan socialsekreterare och klient*.

6.1 Implementering av digitalisering i sociala organisationer

En grund för den nyinstitutionella teorin och begreppet isomorfism är att en organisation som inledningsvis genomför en förändring inspirerar andra till att genomföra samma förändring (Ponnert & Svensson, 2011). Av de intervjuer vi genomfört har fem informanter nämnt Trelleborg som inspiration och att det varit ett startskott för förändring i deras egen organisation. En kommun använder samma e-tjänst som Trelleborg för att inte behöva "uppfinna hjulet på nytt". Härmande isomorfism handlar om att organisationer imiterar en annan organisation som uppfattas som framgångsrik (Erlingsdottir, 1999). Vi anser att Trelleborg har haft en härmande effekt på flera kommuner och även att deras e-tjänst eller arbetssätt inte alltid kopierats rakt av har de influerat flera kommuner i den digitaliseringsprocess som pågår. Samtidigt upplever vi att informanterna inte riktigt kunnat svara på varför digitaliseringen ska genomföras och vem som beslutat om det eller att det funnits ett tydligt mål med vad digitaliseringen ska innebära för organisationen. Enligt den fjärde domänen grundar sig idéer om hur samhället ska vara organiserat i allt större utsträckning utifrån hur samhället utvecklas (Blom & Morén, 2015). Vi tänker att informanternas osäkra svar kring vem som beslutat om införandet av digitalisering grundar sig i att samhällsutvecklingen manar på och dikterar vad vi behöver eller inte. För att inte hamna på efterkälken utan fortsätta passa in behöver även det sociala arbetet anpassas i det digitala samhället.

Vid frågor om delaktighet i digitaliseringsprocessen beskriver sex informanter att delaktighet varit en viktig aspekt för att medarbetare ska ta till sig den förändring som sker. Något som tydligt framkommer i intervjuerna är att det inte alltid upplevs att högre chefer eller politiker har insikt i hur det sociala arbetet på försörjningsstödsenheter bedrivs. En av informanterna beskriver att de snarare hade att förhålla sig till fullbordat faktum kring digitaliseringen än att de varit delaktiga. Domänteorin beskriver att det kan uppstå en konflikt mellan den professionella domänen och den politiska domänen när idéerna skiljer sig åt i hur exempelvis

resurser ska fördelas eller hur arbetet ska utföras (Thylefors, 2017). Utifrån de genomförda intervjuerna kan vi se att de organisationer som satsat mer på delaktighet i införandet av nya arbetssätt och system även haft nöjdare socialsekreterare till skillnad från de organisationer där socialsekreterarna upplever sig överkörda.

6.2 Förändrat arbetssätt

En central dimension inom McDonaldisering är effektivitet som handlar om att effektivisera en organisation och därmed kunna tillgodose flera individers behov (Ritzer, 2013). I de genomförda intervjuerna framkommer det att samtliga informanter upplever att en möjlighet med digitaliseringen är att det effektiviserar socialsekreterarnas arbete så att mer tid kan läggas på klienterna eftersom det administrativa arbetet minskar. En informant beskriver även att klienter har uttryckt sig positivt gällande digitaliseringen av försörjningsstöd då möjligheten att ansöka om ekonomiskt bistånd via en e-tjänst har förenklats. Utifrån tesen om McDonaldisering kan det konstateras att digitaliseringen har effektiviserat verksamheterna genom att införa en e-tjänst för att ansöka om ekonomiskt bistånd. E-tjänsten har medfört att verksamheten har optimerat vägen från att en ansökan inkommer tills att klienten får ett beslut, vilket ger flera individer möjlighet att få sina behov tillgodosedda. Inom McDonaldiseringen beskrivs det att de anställda i en verksamhet effektiviserar sitt arbetssätt genom att följa en särskild process (ibid.), vilket socialsekreterarna i detta fall anses göra genom att följa processen som avser inkomna ansökningar via en e-tjänst.

Samtidigt uppger en del informanter att de upplever en oro kring fortsatt digitalisering inom försörjningsstöd och då främst införandet av en robot. Det beskrivs att roboten kommer ersätta socialsekreterare i vissa moment i handläggningen av ansökningar, såsom att fatta beslut kring ekonomiskt bistånd. Fortsatt digitalisering samt robotisering inom försörjningsstöd kan tolkas utifrån begreppet kalkylerbarhet som är en av McDonaldiseringens fyra dimensioner (jmf. Ritzer, 2013). Kalkylerbarhet handlar om att en verksamhet fokuserar mer på kvantitet än kvalitet genom att erbjuda mer av en produkt eller tjänst samt snabbare service. Utifrån McDonaldiseringens kalkylerbarhet kan det tolkas att den fortsatta digitaliseringen, och främst robotiseringen, kan innebära en ökning av kvantitet i beslutsfattanden kring ekonomiskt bistånd. I och med ytterligare digitalisering och robotisering kan fler beslut fattas under en kortare tid. Det kan dock antas att kvaliteten i besluten minskar då roboten inte har möjlighet till att genomföra individuella bedömningar. Förändringar i arbetssättet där en robot

automatiserar handläggningen och att tjänster riskerar försvinna kan även teoretiseras genom domänteorin. Domänerna betraktar samma verksamhet utifrån olika intressen och kommer därför fram till olika slutsatser gällande prioriteringar och vilka förbättringar som behöver göras (Thylefors, 2017).

6.3 Kontakten mellan socialsekreterare och klient

Alla informanter lyfter digitaliseringen som något som ökar tillgängligheten och att det möjliggör att möta alla medborgare där de är. Den yngre generationen beskrivs som mer digitaliserade än den äldre och att det framförallt är denna grupp som använder de e-tjänster som finns hos de kommuner vi intervjuat till denna uppsats. Samtidigt påpekas vikten av att ha kvar möjligheten till att lämna in ansökningar såsom tidigare för att fortsatt vara tillgängliga för alla. Vi kan även se att det finns en skillnad mellan den äldre och yngre generationen bland de intervjuer som har genomförts. Äldre informanter har en mer skeptisk åsikt kring digitaliseringen än de yngre informanterna som i högre utsträckning sett möjligheter med digitaliseringen och hur detta i förlängningen kan ge mer tid för möten med de personer de finns till för. I den nyinstitutionella teorin beskriver Linde (2016) institutionella entreprenörer som en möjlighet för att en förändring ska kunna genomföras. Utan den yngre generationen och deras nyfikenhet på ny teknik och nya lösningar kan vi se att digitaliseringsprocessen skulle ta ännu längre tid att genomföra. Samtidigt är det av vikt i den digitala utvecklingen att flera värden och perspektiv skapar en högre legitimitet vid förändring.

Att socialsekreterare inom försörjningsstöd blir mer tillgängliga för klienten beskrivs av en informant utgå från ett klientperspektiv där klienter ska ha möjlighet att ta del av digitala tjänster, precis som hos andra myndigheter. Digitaliseringen ingår därmed i en normaliseringsprocess, menar en informant. I tesen om McDonaldisering är förutsägbarhet ett centralt begrepp som handlar om att kunden kan finna en trygghet i att en tjänst är likadan, oavsett var denne vänder sig (Ritzer, 2013). Som informanten nämner ingår digitalisering av försörjningsstöd i en process för att göra myndigheter mer enhetliga för klienter. Utifrån McDonaldisering och förutsägbarhet kan det tolkas som att klienter kan finna en trygghet i att flera myndigheter erbjuder en digital tjänst vid ansökan om exempelvis försörjningsstöd eller föräldrapenning.

Frigjord tid var något som återkom i alla intervjuer med våra informanter och erfarenheten var att även att digitaliseringen inte initialt frigjort någon tid så fanns det en förhoppning om att det framåt skulle innebära mer tid med klienter. Den nyinstitutionella teorin och begreppet isomorfism bygger på tankar om att organisationer som verkar nära varandra inom ett fält är lika utifrån en strävan efter enhetlighet men det behöver samtidigt inte innebära att de blir mer effektiva (Svensson, 2016). Även om frigjord tid var återkommande fanns det inget som framkom i intervjuerna som tydde på att digitaliseringen hade frigjort tid utan enbart en förhoppning eller ambition om att detta skulle ske framåt.

7. Diskussion

Följande kapitel inleds med en sammanfattning av resultatets viktigaste delar. Sammanfattningen följs av en diskussion kring resultat kopplat till tidigare forskning. Därefter diskuteras teorierna och dess användbarhet i analysen av vår empiri. Vi för en diskussion kring vald metod samt dess svagheter och styrkor. Kapitlet avslutas med förslag på vidare forskning inom området.

7.1 Resultatsammanfattning

Uppsatsens syfte har varit att undersöka socialsekreterares upplevelser och erfarenheter av digitalisering inom försörjningsstöd. För att besvara syftet och frågeställningarna genomfördes sju kvalitativa intervjuer. Utifrån resultat och analys av empirin har vi kunnat urskilja flertalet betydande aspekter av digitalisering. En central del i implementering av digitalisering har varit var inspirationen inhämtats. Det framgår att Trelleborg setts som en viktig inspirationskälla för införandet av digitala tjänster i flera av kommunerna medan vissa kommuner genomfört digitaliseringen utifrån politiska uppdrag. Socialsekreterarnas delaktighet vid implementeringen av digitaliseringen har haft en avgörande roll för att underlätta förändringsarbetet men även för inflytande över tjänstens utformning. Under intervjuerna har dels möjligheter dels utmaningar med digitalisering beskrivits. De möjligheter som har lyfts fram är att ansökningsprocessen har förenklats för klienterna då de har möjlighet att ansöka på sina egna villkor och snabbare kan få information om beslut och utbetalning. Att som klient kunna använda digitala tjänster menade några informanter kunde visa på individens förmåga att fungera i yrkeslivet och de nya krav som ställs på människor i vårt samhälle. Utifrån socialsekreterarnas perspektiv fanns en förhoppning om att digitaliseringen för med sig möjligheter i form av att arbetet effektiviseras och handläggningstiderna förkortas med ambitionen att mer tid kan ges åt klienterna. Utmaningar som har lyfts fram var farhågor kring robotisering som lett till en oro för att tjänster försvinner och fysiska möten med klienter minskas. Det framkom även att digitaliseringsprocessen skapat nya rutiner, vilket informanterna ser som en utmaning då det har tagit tid att implementera dessa i sitt arbete. Ytterligare en aspekt som framkom i intervjuerna var tillgänglighet. Att socialtjänsten som myndighet blir mer tillgänglig och mer lätt att nå underlättar för klienterna. En sista aspekt vi har kunnat urskilja från intervjuerna är frigjord tid. De flesta informanter har uppgett att målet med digitaliseringen har varit att frigöra tid från handläggning till mer fokus på möten mellan socialsekreterare och klienter men att så inte har skett.

7.2 Resultatdiskussion

Denna studie visar att socialsekreterarnas erfarenheter av implementering av digitala tjänster inom försörjningsstöd grundar sig i en vilja från politiken och ledning att göra något som en annan organisation inom samma område genomfört med goda resultat. Trelleborg har lyfts som ett föredöme gällande effektivitet och resultat. Som tidigare forskning anger är syftet med att implementera digitalisering i det sociala arbetet ofta en fråga om effektivitet (Koskinen, 2014). Enligt Blom & Moréns (2015) teori om en fjärde domän utvecklas samhället efter idéer kring hur det ska vara organiserat och att samhällsutvecklingen också inspirerar till den digitala utvecklingen. Det kan därmed ses som att digitala tjänster behöver finnas även inom det sociala arbetet. Det framkom från fem informanter att Trelleborg varit en inspiration och att kommunerna vill optimera sin organisation utifrån de förutsättningar som finns hos dem.

Informanterna beskriver att socialsekreterarnas delaktighet är av betydande vikt vid implementering av digitala tjänster inom försörjningsstöd. Den tidigare forskningen visar att en dialog mellan systemutvecklare och socialsekreterare bör föras för att implementeringen ska vara verksam för båda parter (Baker et al., 2014). En informant beskriver att dennes upplevelse har varit att den regelbundna kontakten mellan systemutvecklare och socialsekreterare varit betydande för att medarbetarna ska ha möjlighet att påverka tjänstens utformning. Ytterligare fem informanter uttrycker delaktighet som en avgörande faktor för om digitaliseringen varit lyckad eller inte. Vår uppfattning utifrån intervjuer och tidigare forskning är därmed att socialsekreterare bör ges möjlighet att vara delaktiga vid implementering av digitala tjänster. Detta då socialsekreterarnas inställning till digitalisering påverkats av om de varit delaktiga eller ej.

Informanterna uttryckte att en möjlighet med ett förändrat arbetssätt genom digitalisering är att det kan effektivisera socialsekreterarnas arbete så att mer tid kan läggas på klienterna. Detta stöds av tidigare forskning som beskriver att syftet med att införa digitala system är dels att förbättra klientens möjligheter till kontakt med socialsekreterare, dels att effektivisera socialsekreterarnas arbete genom att reducera det administrativa arbetet (Baker et al., 2014). Samtidigt fanns en oro kring fortsatt digitalisering och införandet av en robot vilket vi tänker beror på att det är en osäkerhet för vad det kommer att innebära för socialsekreterarna. Detta återkopplar återigen till delaktighet och att det vid förändrade arbetssätt behöver finnas en tydlig agenda från politiken och ledning i vad de vill uppnå med exempelvis en robot. En informant

beskrev att i dennes kommun hade socialsekreterare redan fått sluta trots att roboten inte var på plats eller att de fått en avlastning genom digitaliseringen. Frågan blir om politiken vill spara pengar på tjänster eller om de önskar att handläggningen av ekonomiskt bistånd separeras i två delar där biståndsbedömningen övergår till att hanteras av en robot och att socialsekreterarna kan fokusera på det sociala arbetet. Vi upplever att det finns en otydlighet hos flera kommuner i agendan från den politiska domänen och att teorin om McDonaldisering med kalkylerbarhet där fokus mer är kvantitet än kvalitet är något som behöver tydliggöras för att socialsekreterare kan avgöra om de vill vara en del av förändringen eller inte. Den politiska domänen och professionsdomänen betraktar samma verksamhet utifrån olika intressen vilket kan skapa en diskrepans gällande prioriteringar och vilka förbättringar som verksamheten behöver (Thylefors, 2017).

I intervjuerna uttrycks det att digitaliseringen kan medföra en utmaning i och med att socialsekreterarnas arbetssätt förändras då de digitala tjänsterna skapat nya rutiner att förhålla sig till. Detta beskrivs i tidigare forskning där det förklaras att socialsekreterares arbetssätt, roller och rutiner förändras vid implementering av digitalisering (Mackrill & Ebsen, 2018). Det är för det sociala arbetets komplexitet och att implementering av digitala tjänster kan försvåra socialsekreterarnas arbete ytterligare istället för att underlätta, vilket anses vara syftet med digitaliseringen. Införandet av digitala tjänster kan således vara mer tidskrävande för socialsekreterarna, då de måste lära sig hur tjänsten fungerar (Lagsten & Andersson, 2018). En informant beskriver att hen fått uppfattningen om att det finns praktiska hinder som är utmanande vid införandet av digitala tjänster. Det fanns svårigheter vid inläringen av tjänstens funktion och den digitala kompetensen hos socialsekreterarna, vilket blev mer tidskrävande och fokuset från klienterna minskades. I tidigare forskning konstateras att det är av betydande vikt att de digitala tjänsterna är noggrant utformade och att systemet är väl fungerande för att inte försvåra arbetet. Detta anses vara viktigt att ta hänsyn till för att kontakten mellan socialsekreterare och klient inte ska påverkas negativt (ibid.).

Tillgänglighet uppgav alla informanter som en positiv aspekt av digitalisering. Tidigare forskning visar att svårigheten ligger i att hitta lösningar för att inkludera hela befolkningen eftersom det finns grupper som riskerar att exkluderas då de saknar förutsättningar för att bli digitala (Mihai et al., 2016). Detta var även något som i varierande grad återkom i intervjuerna. Det fanns tankar om att den målgrupp som socialsekreterarna inom försörjningsstöd möter har svårigheter som gör att det är en "högre tröskel" för deras klienter att använda exempelvis en

e-tjänst för ansökan om ekonomiskt bistånd. Samtidigt fanns även en tilltro för möjliggörandet av en normaliseringsprocess för klienter i behov av försörjningsstöd. Våra tankar om detta är att oavsett vilken myndighet eller organisation en person vänder sig till i vårt samhälle ska personen kunna mötas på den arena som hen föredrar oavsett om den är digital eller inte.

Ingen av informanterna upplever att målet om mer tid för möten med klienter genom ett förändrat arbetssätt faktiskt har frigjort tid. En reflektion kring detta är att frigjord tid inte nödvändigtvis behöver innebära mer luft i kalendern för att boka in besök med klienter utan att fokus läggs på andra saker som fyller ett bättre syfte. En tanke vi har med frigjord tid är att det är svårt att ha en uppfattning om. När vi ser på begreppet frigjord tid inom socialt arbete kan det tolkas som att det ska ge mer luft i kalendern. Begreppet kan behöva analyseras utifrån att socialsekreterarna gör andra saker som fyller ett bättre syfte snarare än att enbart prata om frigjord tid. Vi tänker att det behöver tydliggöras vad socialsekreterare inom försörjningsstöd vill göra mer av och som tillför verksamheten ytterligare värde men framförallt vilka behov som finns för de klienter organisationen kommer i kontakt med.

I intervjuerna framkom att arbetet inom försörjningsstöd inte enbart handlar om pengar och att betala ut bistånd utan om det sociala arbetet och mötet med klienter. Vi tänker att det är viktigt att politiken i beslutandet om digitalisering och agendan kring det är medveten om att arbetet inom försörjningsstöd är komplicerat. Detta genom att det innefattar myndighetsutövning samt motiveringsarbete för att individen ska närma sig egen försörjning. Som en informant uttryckte det, "att allt inte går via det digitala utan att man träffar personer och skapar sig en bild och relation".

7.3 Metoddiskussion

Uppsatsens syfte och frågeställningar har besvarats genom kvalitativa intervjuer. En av intervjuens styrkor är att den är lämplig för att ta del av individers upplevelser och erfarenheter kring ett visst ämne (Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015). Syftet med denna uppsats har varit att just undersöka socialsekreterares upplevelser och erfarenheter kring digitalisering inom försörjningsstöd och därför ansåg vi att intervjuer var lämplig som metod. En svaghet med intervjuer är att de inte ger en översiktlig bild på ämnesområdet och bör eventuellt kompletteras med ytterligare metoder (ibid.). Vi har under arbetet med uppsatsen varit medvetna om att vår studie inte ger en fullständig bild av socialsekreterares upplevelser och erfarenheter av

digitalisering, då endast ett begränsat antal informanter fått uttala sig om detta. Vi anser dock att de genomförda intervjuerna har hjälpt oss att besvara syftet med denna uppsats och inte haft ett behov av att komplettera med fler metoder.

Intervjuerna har framförallt skett genom telefon och videosamtal på Skype. En intervju genomfördes på plats och vi anser att det inte påverkat utfallet huruvida intervjuerna gjorts digitalt eller på plats. Utifrån en miljöaspekt med mindre resande tänker vi att intervjuer via telefon och Skype är ett miljövänligt alternativ som kommer bli vanligare i framtiden när mer fokus läggs på hållbart resande och hur vi utför vårt arbete med exempelvis möten på distans. Det ger även en ökad möjlighet att genomföra intervjuer med personer som befinner sig långt bort (Kvale & Brinkmann, 2014). Den digitala aspekten av att använda telefon och Skype ligger i linje med ämnet vår uppsats behandlar, då den digitala utvecklingen av samhället har medfört nya möjligheter att genomföra intervjuer på (jmf. Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015). Vi upplever att det finns en skillnad i att träffa någon fysiskt än ett digitalt möte. Informanterna kan finna ett lugn i att se oss som intervjuar och det är möjligt att nicka för att visa att vi lyssnar på det som sägs. Detta försvinner delvis i en telefonintervju och vi upplevde även att vi inte ville störa inspelningen alltför mycket genom att bekräfta det som sägs. Att vi gör bedömningen att utfallet inte påverkats i större utsträckning av hur intervjuerna genomfördes beror på att vi upplevde en mättnad i de sju intervjuerna samt att informanterna inom flera aspekter var samstämmiga och att detta var oberoende på vilket sätt intervjuerna genomfördes.

Vår förförståelse kan ha påverkat studien även om vi kontinuerligt haft en objektiv inställning till arbetet med uppsatsen. Det finns alltid en risk med en förförståelse till skillnad från att komma in i en studie som ett "oskrivet blad". Det är framförallt i analysen av det empiriska materialet som vår förförståelse kan ha inverkat i hur vi tolkat det som blivit sagt. Samtidigt tänker vi att de upplevelser och erfarenheter vi tagit del av från våra informanter finner stöd i den forskning och teori vi analyserat utifrån, vilket kan tolkas som att vår förförståelse haft mindre inverkan i studien.

7.4 Förslag till vidare forskning

Som tidigare forskning visat på och som även vi sett under arbetets gång finns det ett behov av forskning inom de båda fälten socialt arbete och digitalisering. Denna uppsats har visat på möjligheter som finns inom digitalisering och socialt arbete samtidigt som vi belyst utmaningar som kan behövas tas i beaktande innan en digitaliseringsprocess påbörjas inom försörjningsstödsenheter. Digitalisering är ett växande fenomen i samhället som behöver fortsätta studeras för att dels se hur det påverkar oss medborgare dels hur organisationer utformas utifrån detta. Det skulle framöver vara intressant att följa upp hur robotisering tagit plats inom det sociala arbetet om det exempelvis går att ses som en digital medarbetare. Eftersom försörjningsstödet balanserar på två uppdrag tänker vi även att detta kan följas upp genom att det sociala arbetet renodlas från processen kring bedömning av ekonomiskt bistånd.

Referenslista

24-timmarsdelegationen. (2005). *e-tjänster för ett enklare och öppnare samhälle: Slutbetänkande*. Stockholm: Fritzes offentliga publikationer.

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

Andersson, K. (2018, 8 januari). Socialsekreterare säger upp sig när robot tar över deras arbetsuppgifter. *Sveriges Radio*. Hämtad från <https://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=6857596>

Baker, S., Warburton, J., Hodgkin, S., & Pascal, J. (2014). Reimagining the Relationship between Social Work and Information Communication Technology in the Network Society. *Australian Social Work*, 67(4), 467-478. doi:10.1080/0312407x.2014.928336

Bildtgård, T., & Tielman-Lindberg, S. (2008). *Hur man gör litteraturöversikter*. Institutionen för socialt arbete - Socialhögskolan: Stockholms universitet.

Blom, B., & Morén, S. (2015). *Teori för socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur AB.

Blomberg, S., & Petersson, J. (2016). Nyinstitutionell teoribildning och dynamisk analys - användbarhet, kritik och alternativ. I S. Linde & K. Svensson (Red.), *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv* (s. 145-155). Stockholm: Liber AB.

Digitalisering. (u.å.). I *Nationalencyklopedin*. Hämtad 3 april, 2019, från <http://www.ne.se/>

Eriksson-Zetterquist, U., & Ahrne, G. (2015). Intervjuer. I G. Ahrne & P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (s. 34-54). Stockholm: Liber AB.

Erlandsson, E. (2016). Digitaliseringen förändrar allt. *Nordisk försäkringstidskrift*. Hämtad från <https://nft.nu/sv/digitaliseringen-forandrar-allt>

Erlingsdottir, G. (1999). *Förförande idéer: Kvalitetssäkring i hälso- och sjukvården* (Doktorsavhandling, Lunds universitet, Företagsekonomiska institutionen). Från <https://www.lu.se/lup/publication/add32441-fbaf-4898-90f8-e0f7ca314158>

Frey, C. B., & Osborne, M. A. (2013). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?, *Technological Forecasting and Social Change*, 114, 254-280. doi: 10.1016/j.techfore.2016.08.019

Holgerson, J., & Karlsson, F. (2014). Public e-service development: Understanding citizens' conditions for participation, *Government Information Quarterly*, 31(3), 396-410. doi: 10.1016/j.giq.2014.02.006

Höök, K. (2015). Digitaliseringen av det vardagliga (s. 165-194). I *Om Sverige i framtiden: En antologi om digitaliseringens möjligheter*. (SOU 2015:65). Statens utredningar (SOU).

- Iveroth, E., Lindvall, J., & Magnusson, J. (Red.). (2018). *Digitalisering och styrning*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Johansson, K. (2016). Kunskap, makt och styrning. I S. Linde & K. Svensson (Red.), *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv* (s. 90-107). Stockholm. Liber AB.
- Koskinen, R. (2014). One step further from detected contradictions in a child welfare unit: A constructive approach to communicate the needs of social work when implementing ICT in social services, *European Journal of Social Work*, 17(2), 266-280. doi: 10.1080/13691457.2013.802663
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Lagsten, J., & Andersson, A. (2018). Use of information systems in social work – challenges and an agenda for future research. *European Journal of Social Work*, 21(6), 850-862. doi:10.1080/13691457.2018.1423554
- Linde, S. (2016). Konkurrerande logiker - en möjlighet för institutionella entreprenörer?. I S. Linde & K. Svensson (Red.), *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv* (s. 109-125). Stockholm: Liber AB.
- Linde, S., & Svensson, K. (2016). Bokens ärende. I S. Linde & K. Svensson (Red.), *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv* (s. 8-23). Stockholm: Liber AB.
- López Peláez, A., Pérez García, R., & Aguilar-Tablada Massó, V. (2017). e-Social work: Building a new field of specialization in social work?. *European Journal of Social Work*, 21(6), 804-823. doi:10.1080/13691457.2017.1399256
- Mackrill, T., & Ebsen, F. (2018). Key misconceptions when assessing digital technology for municipal youth social work, *European Journal of Social Work*, 21(6), 942-953. doi: 10.1080/13691457.2017.1326878
- Mihai, A., Rentea, G-C., Gaba, D., Lazar, F., & Munch, S. (2016). Connectivity and discontinuity in social work practice: Challenges and opportunities of the implementation of an e-social work system in Romania. *Journal of Comparative Research in Anthropology and Sociology*, 7(2), 21-38. Från <https://doaj.org/article/4881f19da1ba422e93be59d9cf848861?>
- Perron, B. E., Taylor, H. O., Glass, J. E., & Margerum-Leys, J. (2010). Information and Communication Technologies in Social Work. *Advances in Social Work*, 11(2), 67-81. Från <https://doaj.org/article/52ea939028144d6e8c3ca75289657987?>
- Ponnert, L., & Svensson, K. (2011). När förpackade idéer möter organisatoriska villkor. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 168-185.
- PWC. (2018). *RPA (Robotic Process Automation)*. Hämtad från <https://www.pwc.se/rpa>

- Recmanová, A., & Vávrová, S. (2018). Information and communication technologies in interventions of Czech social workers when dealing with vulnerable children and their families, *European Journal of Social Work*, 21(6), 876-888. doi: 10.1080/13691457.2018.1441137
- Regeringskansliet. (2015). *Nu digitaliserar vi det offentliga Sverige*. Hämtad från <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2015/10/nu-digitaliserar-vi-det-offentliga-sverige/>
- Ritzer, G. (2013). *The McDonaldization of Society: 20th Anniversary Edition*. USA: Sage Publications.
- Sandblad, B., Gulliksen, J., Lantz, A., Walldius, Å., & Åborg, C. (2018). *Digitaliseringen och arbetsmiljön*. Lund: Studentlitteratur AB.
- SFS 1986:223. *Förvaltningslag*. Stockholm: Justitiedepartementet.
- SFS 2017:900. *Förvaltningslag*. Stockholm: Justitiedepartementet.
- SKL. (2019). *Digitalisering*. Hämtad från <https://skl.se/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering.2138.html>
- Socialstyrelsen. (2013). *Ekonomiskt bistånd: Handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.
- Sohlberg, P., & Sohlberg, B-M. (2013). *Kunskapens former: Vetenskapsteori och forskningsmetod*. Stockholm: Liber AB.
- Svensson, K., Johnsson, E., & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme: Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Svensson, L., & Larsson, S. (2018). *Digitalisering av kommunal socialtjänst: En empirisk studie av en organisation och profession i förändring*. (1 uppl.) Helsingborg: FoU Helsingborg.
- Svensson, P., & Ahrne, G. (2015). Att designa ett kvalitativt forskningsprojekt. I G. Ahrne & P. Svensson (Red), *Handbok i kvalitativa metoder* (s. 17-33). Stockholm: Liber AB.
- Svensson, K. (2016). Varför fungerar det? Om betydelsen av förväntningar, institutioner och aktörer. I S. Linde & K. Svensson (Red.), *Förändringens entreprenörer och tröghetens agenter. Människobehandlande organisationer ur ett nyinstitutionellt perspektiv* (s. 73-87). Stockholm. Liber AB.
- Taylor, A. (2017). Social work and digitalisation: Bridging the knowledge gaps. *Social Work Education*, 36(8), 869-879. doi:10.1080/02615479.2017.1361924
- Thylefors, I. (2017). *Chef- och ledarskap inom välfärdssektorn*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Trelleborgs kommun. (2018). *Digitalisering*. Hämtad från <https://www.trelleborg.se/sv/kommun-politik/sa-arbetar-vi-med/digitalisering>

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

Åkerström, M., & Jacobsson, K. (2018). "Producing People" in Documents and Meetings in Human Service Organizations, *Social Inclusion*, 7(1), 180-184. doi: 10.17645/si.v7i1.1993

Bilagor

Bilaga 1. Brev till informanter

Information om deltagande i undersökning gällande socialsekreterares upplevelse av digitalisering inom en försörjningsstödsenhet

Syftet med undersökningen

Vi är två socionomstudenter som läser termin sex på Högskolan i Gävle och just nu skriver vårt examensarbete inom socialt arbete. Syftet med uppsatsen är att undersöka socialsekreterares upplevelse av digitalisering inom en försörjningsstödsenhet. De frågor vi önskar att få svar på genom undersökningen är om du som socialsekreterare upplever att digitaliseringen medfört några möjligheter respektive utmaningar samt om relationen mellan socialsekreterare och klient har förändrats i och med digitaliseringen.

Undersökningens metod

Vår önskan är att intervjua fem socialsekreterare på olika försörjningsstödsenheter i olika kommuner för att få ett bredare perspektiv och kunskap kring ämnet. Intervjutillfället kommer att ta 45-60 minuter och ske på överenskommen tid och plats under april månad 2019. Intervjun kommer att utgå från en intervjuguide där vi skapat frågor utifrån uppsatsens ämnesområde. Intervjuguiden innefattar dels bakgrundsfrågor, såsom din utbildning, hur länge du har arbetat med försörjningsstöd, dels frågor som relaterar till uppsatsens syfte gällande socialsekreterares upplevelser och erfarenheter kring digitalisering samt dess frågeställningar. Om du som informant godkänner kommer vi att spela in intervjun för att sedan ha möjlighet att transkribera innehållet.

Etiska ställningstaganden

Ditt deltagande i undersökningen är frivilligt och du har rätt att när som helst avbryta intervjun utan vidare motivering. Alla insamlade uppgifter om dig och verksamheten kommer att avidentifieras och det insamlade materialet kommer att förvaras så oberoende personer inte kan ta del av dem. I uppsatsen kommer alla uppgifter gällande dig och din arbetsplats att anonymiseras. Det insamlade materialet kommer endast att användas för denna undersöknings ändamål och inget annat. Resultatet av undersökningen kommer att presenteras i form av ett examensarbete som läggs ut på DiVA Portal. När resultat och analys är sammanställt kommer

du ha möjlighet att ta del av det. Du kommer även att få ta del av ovanstående information vid intervjutillfället.

Vid frågor är du välkommen att höra av dig till Annah Larsson Sundblom, Erica Skog eller vår handledare Ulla Forinder.

Annah Larsson Sundblom

Student

E-post

Telefonnummer

Erica Skog

Student

E-post

Telefonnummer

Ulla Forinder

Handledare

Professor vid Högskolan i Gävle

E-post

Telefonnummer

Bilaga 2. Intervjuguide

Bakgrund

- Vad har du för utbildning?
- Hur länge har du arbetat med försörjningsstöd?
- Vad är dina arbetsuppgifter?

Implementering av digitalisering i sociala organisationer

- Hur länge har arbetsplatsen varit digital?
- På vilket sätt är arbetsplatsen digital?
- Vet du var kommunen har fått inspiration från avseende digitaliseringen?
- Hur har digitaliseringen implementerats i organisationen?
- Vem/vilka har uttryckt ett behov av digitalisering?
- Hur har du varit delaktig i implementeringen av digitalisering?
 - På vilket sätt har det varit viktigt för dig att vara delaktig eller inte?
 - Om inte, hur hade det förändrat din syn på digitaliseringen?
- Hur har digitaliseringen mottagits på arbetsplatsen?

Förändrat arbetssätt

- Hur upplever du att digitaliseringen har påverkat ditt arbete?
- Vilka utmaningar med digitalisering upplever du finns?
- Vilka möjligheter med digitalisering upplever du finns?

Kontakten mellan socialsekreterare och klient

- Hur upplever du att mötet med klienten har förändrats sedan arbetsplatsen blev digital?
- Hur upplever du att klienterna uppfattar möjligheten att ansöka om ekonomiskt bistånd digitalt?
- Tror du man riskerar att förlora något i kontakten med klienten när arbetsplatsen blir mer digital, i så fall vad?
- Vi har uppfattat att syftet med digitalisering är att frigöra tid, upplever du att det görs på din arbetsplats?
- Hur ser du på framtiden för det sociala arbetet och fortsatt digitalisering inom försörjningsstöd?