



AKADEMIN FÖR HÄLSA OCH ARBETSLIV  
Avdelningen för socialt arbete och kriminologi

---

# Möjligheter och begränsningar inom arbetet med ekonomiskt bistånd

En kvalitativ studie om socialsekreterares  
handlingsutrymme

Oscar Olsén & Stéphanie Plouda

2019

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

Handledare: Karin Steive  
Examinator: Pia Tham

---



## **Abstract**

**Title:** Possibilities and limitations within the work of social assistance and income support: A qualitative study of social workers discretion

**Authors:** Oscar Olsén and Stéphanie Plouda

The aim of the study was to examine how social workers working with income support reasoned in their assessments and to examine how they perceived and applied their discretion. Five social workers were interviewed in a qualitative study, which also included two vignettes. Results showed that reasoning and assessments varied to some extent. The social workers described time, caseload and collaboration with other authorities as challenges, limiting their discretion. The results contradicted some previous research, as the social workers described positive aspects of organisational control mechanisms in relation to discretion. Generally they all felt rather free in the exercise of their profession. Differences in social workers reasoning were analysed and discussed. Some social workers applied a rather bureaucratic approach regarding clients, whilst others focused more on alliance building in their assessments. There seemed to be room to choose which approach to take depending on the social worker's perception of the situation.

**Keywords:** discretion, income support, street-level bureaucrat, social work, vignette study

## **Sammanfattning**

**Titel:** Möjligheter och begränsningar inom arbetet med ekonomiskt bistånd: En kvalitativ studie om socialsekreterares handlingsutrymme

**Författare:** Oscar Olsén och Stéphanie Plouda

Uppsatsen syftade till att undersöka hur olika socialsekreterare resonerade i sina bedömningar inom ekonomiskt bistånd samt hur socialsekreterarna uppfattade och tillämpade sitt handlingsutrymme. Fem socialsekreterare intervjuades i en kvalitativ intervjustudie där även två vinjettfall ingick. Resultatet påvisade viss variation i resonemang och bedömningar samt att tid, ärendebelastning och samverkan med andra myndigheter enligt socialsekreterarna hade störst inverkan på deras handlingsutrymme. Resultatet motsade en del tidigare forskning, genom att organisatoriska kontrollmekanismer inom socialt arbete även kan upplevas som positivt för socialarbetarnas handlingsutrymme. Generellt sett kände sig majoriteten av socialsekreterare tämligen fria i sin yrkesutövning. Skillnader i socialsekreterarnas resonemang analyserades samt diskuterades. Vissa socialsekreterare tillämpade ett tämligen byråkratiskt förhållningssätt gentemot klienter och deras ansökningar, medan andra socialsekreterare fokuserade på alliansbyggande i sina bedömningar och resonemang. Utrymmet för socialsekreterarna att själva välja vilket förhållningssätt de önskade inta föreföll vara stort.

Nyckelord: handlingsutrymme, ekonomiskt bistånd, gräsrotsbyråkrat, socialt arbete, vinjettstudie

## **Förord**

Vi vill börja med att tacka de respondenter som deltagit i vår studie. Utan er medverkan hade denna uppsats inte varit möjlig. Tack för er tid och kunskap! Vi vill även tacka vår handledare Karin Steive för de goda råd hon givit och den kunskap hon tillfört samt att hon varit otroligt tillmötesgående i sin handledning. Tusen tack! På ett personligt plan önskar även en av författarna att kreditera sina föräldrar för de ställt upp med otaliga timmar av barnvaktande under skrivandet av denna uppsats. Båda författarna har varit lika delaktiga i alla delar av uppsatsen och vi vill även tacka varandra för ett utmärkt och givande samarbete.

Gävle, juni 2018.

Oscar Olsén och Stéphanie Plouda

# Innehållsförteckning

1. Inledning och bakgrund .....	1
1.1 Problemformulering .....	2
1.2 Syfte.....	3
1.3 Frågeställningar .....	3
2. Tidigare forskning .....	4
2.1 Tillvägagångssätt vid informationssökning.....	4
2.2 Handläggning inom ekonomiskt bistånd .....	5
2.3 Organisering inom socialt arbete .....	5
2.4 Handlingsutrymme .....	6
2.5 Diskussion av forskningsläget .....	8
3. Teorianknytning.....	9
3.1 Gräsrotsbyråkratier .....	9
3.2 Organisationsteori.....	10
3.3 Naiv teori .....	11
4. Metod.....	13
4.1 Förförståelse .....	13
4.2 Forskningsdesign .....	13
4.3 Datainsamling.....	14
4.4 Tillvägagångssätt .....	15
4.4.1 Urval inför intervjuerna .....	15
4.4.2 Beskrivning av undersökningens genomförande.....	15
4.5 Analysverktyg.....	16
4.6 Uppsatsens trovärdighet .....	17
4.6.1 Reliabilitet .....	17
4.6.2 Validitet .....	18
4.6.3 Generaliserbarhet.....	18
4.7 Etiska ställningstaganden .....	19
5. Resultatredovisning .....	20
5.1 Presentation av informanterna .....	20
5.2 Vinjetterna .....	20
5.2.1 Resultat av vinjettstudie.....	21
5.3 Socialsekreterarnas resonemang utifrån vinjetterna .....	22

5.4 Handlingsutrymme och betydelsen av strukturella, organisatoriska och individuella förutsättningar .....	23
5.4.1 Strukturella förutsättningar .....	23
5.4.2 Organisatoriska ramar .....	25
5.4.3 Individuella förutsättningar .....	28
6. Analys av empiri utifrån teori .....	31
6.1 Gräsrotsbyråkratier .....	31
6.1.1 Handlingsutrymme och organisatoriska ramar .....	31
6.1.2 Upplevt handlingsutrymme .....	31
6.1.3 Handlingsutrymme och spänningsfältet mellan organisation och klient .....	32
6.2 Mintzbergs organisationsteori .....	33
6.2.1 Bakgrund .....	33
6.2.2 Maskinbyråkraten .....	34
6.2.3 Professionella byråkraten .....	34
6.3 Naiv teori .....	35
6.3.1 Individuella förutsättningar .....	35
6.3.2 Kultur på arbetsplatsen och organisationens ideologi .....	36
7. Diskussion .....	38
7.1 Resultatsammanfattning .....	38
7.2 Resultatdiskussion .....	38
7.3 Metoddiskussion .....	42
7.4 Förslag till vidare forskning .....	43
Referenser .....	44
Bilagor .....	47
Bilaga 1. Informationsbrev till respondenterna .....	47
Bilaga 2. Intervjuguide .....	48

# 1. Inledning och bakgrund

Ekonomiskt bistånd beskrivs ofta som samhällets yttersta skyddsnet för individer med sociala och ekonomiska problem (Socialstyrelsen, 2013; Stranz, 2007). Enligt Socialtjänstlagen (SFS 2001:453) är det kommunens yttersta ansvar att kommunens invånare får det stöd och den hjälp de behöver. En del av detta ansvar är att erbjuda så kallat ekonomiskt bistånd, vilket syftar till att hjälpa individen att trygga sin försörjning om denne inte kan tillgodose sina behov. Under år 2016 fick vart tjugonde hushåll i Sverige ekonomiskt bistånd (Statens beredning för medicinsk och social utvärdering [SBU], 2018). Enligt SBU (2018) har socialtjänsten det dubbla ansvaret att utreda och besluta om ekonomiskt bistånd i enskilda ärenden samt utreda och besluta om insatser i syfte att hjälpa biståndsmottagare till självförsörjning. Insatsen ekonomiskt bistånd har fått god respons inom internationell forskning gällande förmågan att skydda individer med svaga ekonomiska resurser från fattigdom (jfr Christopher, 2002; Nelson, 2004). Behovet av ekonomiskt bistånd beror på strukturella och individuella faktorer som ofta sker i samverkan (Socialstyrelsen, 2013). Strukturella faktorer anses vara exempelvis socialförsäkringarnas konstruktion och demografiska förhållanden, medan individuella faktorer utgörs av exempelvis individernas ålder, familjesituation, utbildningsbakgrund och vistelsetid i Sverige (Socialstyrelsen, 2013; Stranz, Karlsson & Wiklund, 2017). Den vanligaste orsaken till att människor söker ekonomiskt bistånd är arbetslöshet, oftast på grund av att man saknar arbetslöshetsersättning. Behovet av ekonomiskt bistånd varierar över landet och är som störst i storstäderna (Socialstyrelsen, 2013).

Socialtjänstlagen är utformad som en målinriktad ramlag vilket betyder att den innehåller grundläggande värderingar och principer för socialtjänstens verksamhet vilket innebär att stort utrymme lämnas för enskilda kommuner att utforma arbetet med ekonomiskt bistånd utifrån lokala politiska mål och riktlinjer (Socialstyrelsen, 2003). Det ger olika socialnämnder och enskilda socialsekreterare betydande handlingsfrihet avseende beslutsfattande (Stranz et al., 2017). Kravet på att utforma insatser utifrån individens behov genom individuella bedömningar gör att likartade ärenden kan komma att bedömas olika trots att de förhåller sig till en och samma lagstiftning (Stranz, 2007). En konflikt uppstår därigenom i förhållande till principen om medborgarens rättssäkerhet. Alla ska behandlas lika inför lagen enligt Regeringsformen 1 kap. 9 § som anger att: *"Domstolar samt förvaltningsmyndigheter och andra som fullgör uppgifter inom den offentliga förvaltningen skall i sin verksamhet beakta allas likhet inför lagen."* (SFS 2010:1408).



Intresset för forskningsområdet ekonomiskt bistånd uppstod under den verksamhetsförlagda utbildningen vilken är en del av socionomprogrammets tredje år. En av författarna till denna studie gjorde sin praktik inom en kommunal enhet där rätten till ekonomiskt bistånd prövas. En uppgift var att skriva en uppsats där forskning skulle knytas till praktik och sedan diskutera detta på ett seminarium. Vid seminariet fanns det fler studenter som praktiserat i andra kommuner och det visade sig ganska snabbt att vi hade mycket olika erfarenheter när det gäller bedömningar av ekonomiskt bistånd. Vi ställde oss frågande till hur bedömningar kunde skilja sig så mycket när det var samma lagstiftning som låg till grund för besluten. Ur dessa funderingar uppstod tanken att undersöka socialsekreterares resonemang i bedömningar och socialsekreterares *handlingsutrymme* och beslutsfattande. Handlingsutrymme definieras här som den professionelles möjligheter och begränsningar att handla enligt samhälls- och organisationsfaktorer, lagar och klienter samt att agera mellan dessa (jfr Svensson, Johnsson & Laanemets, 2008).

## 1.1 Problemformulering

Då det finns risker med en vagt formulerad lagtext, vilket diskuterats både i den offentliga debatten och i förarbeten är det av intresse att studera resonemang bakom bedömningar och beslut (jfr Stranz, 2007). Speciellt då det visat sig att handläggningen av ekonomiskt bistånd präglas av en låg grad av förutsägbarhet (Hydén, 1996; Stranz, 2007). Enligt Stranz (2007) påverkas beslutsfattande inom ekonomiskt bistånd av olika faktorer, exempelvis organisatoriska ramar och socialsekreterarnas diskretion, även kallat handlingsutrymme, i klientarbetet. Socialsekreterarnas handlingsutrymme eller uppfattning om sitt eget handlingsutrymme har betydelse för i vilken utsträckning och i vilken form klienten kommer att få hjälp. Olikheter i beslut och handläggning antas även bero på olika strukturella faktorer som storlek på kommun och vilka lokala riktlinjer och direktiv som finns i organisationen. Det finns även individuella faktorer hos socialsekreteraren som formar vilket handlingsutrymme denne har. Forskning visar att handläggarens ålder, erfarenhet och utbildning kan ha betydelse för hur generös denne är med bidrag och kan därigenom även påverka huruvida klienten får avslag eller ett beviljande (Hydén, 1996; Stranz, 2007). Variationer i bedömningar har dock visat sig vara statistiskt svårförklarade (Stranz, 2007) och därför vore det intressant att undersöka bedömningarna med en kvalitativ metodik för att få en djupare förståelse för fenomenet. Genom att undersöka hur socialsekreterare resonerar i sina bedömningar inom

ekonomiskt bistånd samt hur deras handlingsutrymme framstår, hoppas vi kunna bidra till en ökad förståelse för hur variationer i bedömning kan uppkomma.

## 1.2 Syfte

Syftet är att undersöka hur olika socialsekreterare resonerar i sina bedömningar inom ekonomiskt bistånd samt hur socialsekreterarna uppfattar och tillämpar sitt handlingsutrymme.

## 1.3 Frågeställningar

- Hur resonerar, bedömer och beslutar de intervjuade socialsekreterarna i de olika vinjettfallen?
- Vilken betydelse beskriver socialsekreterarna att strukturella, organisatoriska och individuella förutsättningar har för deras bedömningar och beslut?

## 2. Tidigare forskning

I det här kapitlet redogörs för tillvägagångssätt vid informationssökning samt det nuvarande forskningsläget inom vårt forskningsområde. Forskningsläget har delats upp i tre separata teman som vi bedömer är av relevans för vår studie: *Handläggning inom ekonomiskt bistånd*, *Organisering inom socialt arbete* och *Handlingsutrymme*.

### 2.1 Tillvägagångssätt vid informationssökning

Forskningsområdet gällande handlingsutrymme är tämligen stort, både när det kommer till svensk och internationell forskning. Underlaget blir dock mindre när sökningar görs på mer specifika forskningsområden. Vi ämnade hitta forskning som beskrev handlingsutrymme ur ett ekonomiskt biståndsperspektiv där myndighetsutövningen dessutom bedrivits i Sverige enligt svensk lagstiftning. Detta innebar att det vetenskapliga underlaget blev ganska smalt, speciellt då forskning generellt inom området ekonomiskt bistånd är relativt sällsynt (jfr Björk, Bergström, Casinowsky & Håkansson, 2016; Stranz et al., 2017). Detta bekräftades även av våra litteratursökningar. De författare som skriver om ekonomiskt bistånd är främst forskare från olika svenska universitet. Mycket av materialet består av vetenskapliga artiklar och avhandlingar. En del av forskningen är gjord på beställning av olika myndigheter såsom Sveriges Kommuner och Landsting och Socialstyrelsen. Vetenskapliga tidskrifter såsom *Socialvetenskaplig tidskrift* och *Socionomens forskningssupplement* är också ofta återkommande inom detta forskningsområde.

Litteraturen som använts i beskrivningen av forskningsläget har inhämtats från olika databaser. De databaser som använts är främst Discovery, Swepub, Scopus och SBU. De fraser som användes i sökningarna innefattade: "social assistance", "income support", "economic support", "financial assistance", "decision-making", "discretion", "socialbidrag", "försörjningsstöd", "ekonomiskt bistånd", "beslutsfattande" och "handlingsutrymme". Vi provade olika konstellationer av dessa sökord och valde sedan ut de artiklar bland sökresultaten som kändes mest relevanta i förhållande till vårt forskningsområde. Vi har sökt efter samt använt oss av både internationella och svenska källor för att på ett representativt sätt försöka redovisa det aktuella forskningsläget. Övriga delar av litteraturen som bidragit till att beskriva kunskapsläget kommer från referenserna till de ursprungliga artiklar och avhandlingar som hittades genom sökningar på databaserna. Vår handledare rekommenderade även två artiklar vilka kunde vara av intresse för vår studie.

## 2.2 Handläggning inom ekonomiskt bistånd

Forskning som fokuserar på ekonomiskt bistånd och variationer i myndighetsutövningen är begränsad och denna uppfattning delas även av forskare vilka bidragit med mer kunskap till ämnet (jfr Hydén, 1996; Stranz et al., 2017). Kunskapsluckor kvarstår och det skulle behöva forskas mer kring individuella faktorer och handläggning inom ekonomiskt bistånd (Stranz et al., 2017). Den forskning som finns härstammar från tidigt 1990-tal och har sitt ursprung i Stockholm. Här genomfördes en omfattande studie kring handläggning av ekonomiskt bistånd och som vände sig till alla handläggare i Stockholms stad (Hydén, 1990, ref. i Hydén 1996). Studien följdes upp av en liknande studie inom samma stad år 1994 (Hydén, 1996). Resultatet från studierna visade att det skett en tydlig förändring i handläggarnas attityder gentemot klienterna under de fyra åren mellan studierna. Vid den senare studien efterfrågade handläggarna i en större utsträckning *“ökade möjligheter att kontrollera de sökandes uppgifter och till att få ställa villkor för att socialbidrag skall utgå”* (Hydén, 1996, s. 191). Denna attitydförändring speglade sig också i statistiken för beviljade bistånd under perioden, som minskade i vissa fall mellan 1990 och 1994.

En annan forskare som bidragit mycket till ämnet är Hugo Stranz (2007) som genom sin avhandling valt att studera variationer av beslut gällande ekonomiskt bistånd samt vad dessa beror på. Stranz forskning fyller ut en del av tomrummet då avhandlingen dels summerar tidigare forskning på ett överskådligt sätt men även introducerar en egen vinjettstudie. Resultatet från studien visade på stora variationer i bedömningarna. Förklaringar till de olika bedömningsresultaten kategoriseras som: *“1) strukturella villkor, 2) organisatoriska förutsättningar, 3) handläggarnas diskretion i det direkta klientarbetet och 4) individuella förhållanden bland handläggarna”* (Stranz, 2007, s. 167). Ingen enskild faktor förklarade dock samtlig variation, utan endast utifrån vissa vinjetter (Stranz, 2007).

## 2.3 Organisering inom socialt arbete

Tidigare forskning indikerar att organisatoriska förutsättningarna är av betydelse för handläggare och i förlängningen klienten (Stranz, 2007). En aspekt av hur sociala myndigheter väljer att organisera sig är hur pass *specialiserade* eller *integrerade* de är. Specialisering innebär att en organisation har en tydlig arbetsfördelning där varje medarbetare har sin egen inriktning och arbetsuppgift (jfr Grell, Ahmadi & Blom, 2013). Integrering innebär att organiseringen präglas av medarbetare med breda kompetenser som kan arbeta med olika typer av uppdrag och

samverka i olika konstellationer (jfr Grell et al., 2013). Fördelar med en specialiserad organisationsstruktur inom socialt arbete och ekonomisk biståndsprövning är bland annat att bedömningarna görs ur ett mer renodlat, ekonomiskt perspektiv. Detta utan att dra in andra parametrar i bedömningen vilket annars ter sig vara vanligt i mer integrerade organisationsstrukturer som arbetar med ekonomiskt bistånd (Skogens, 2007). Det har emellertid också visat sig vara fördelaktigt med en integrerad organisationsstruktur när det kommer till klienter som söker hjälp för ett ganska snävt problemområde, exempelvis försörjningsproblem, men som behöver stöd utifrån flera olika aspekter (Marttila, Johansson, Whitehead & Burström, 2012).

Byberg (2002) har i sin avhandling bland annat studerat vilka organiseringsfaktorer som bidrar till skillnader i kostnader för ekonomiskt bistånd hos olika kommuner. Resultatet från en av delstudierna i avhandlingen visade att kommuner med en specialiserad och uppdelad biståndshandläggning också hade högre kostnader för ekonomiskt bistånd. I de mer specialiserade kommunorganisationerna var socialsekreterarnas handlingsutrymme större, men det innebar även att sekreterarna var mer utlämnade till sig själva i sitt dagliga arbete. I kommuner med lägre kostnader för ekonomiskt bistånd var handlingsutrymmet mer begränsat, vilket visade sig vara positivt då det upplevdes som tydligare för socialsekreterarna hur de skulle agera i sina ärenden.

## 2.4 Handlingsutrymme

Forskning kring socialsekreterares handlingsutrymme rymmer många olika artiklar från både svensk och internationella forskare. Molander (2011) diskuterar begreppet *skön* i sin artikel, som sägs vara en översättning från engelskans *discretion*. Molander resonerar att *skön* kan sägas vara "*en beslutsfrihet som har delegerats av en auktoritet och som är relativ till de 'måttstockar' som fastställts av denna auktoritet*" (2011, s. 322). En person som innehar handlingsutrymme har alltså förtroendet att fatta vissa typer av beslut enligt vissa restriktioner (Molander, 2011). En potentiell nackdel är dock ofta att det leder till olika typer av slutsatser trots att individer resonerar så noggrant som möjligt. Detta kan leda till att människor tappar förtroendet för professioners bedömningar och beslut. Men i grund och botten kommer yrken med handlingsutrymme att leda till mer eller mindre varierande bedömningar och lösningen på detta går inte att finna i nutid enligt Molander.

Kontrollerade procedurer och mer fasta riktlinjer blir ett allt vanligare inslag i socialarbetarens vardag, enligt en studie gjord i Norge (Jessen & Tufte, 2014). Detta, menar författarna, leder istället till att kravet på professionalism minskar samtidigt som byråkratin ökar. I studien jämförs norska socialarbetarens syn på deras handlingsutrymme före och efter att en större socialtjänstreform genomfördes. Efter att reformen genomförts blev det allt vanligare med lokala riktlinjer kring budgetmål och krav på att socialtjänstens arbete skulle kunna kvantifieras, mätas och jämföras i siffror. Som följd kände sig socialarbetare begränsade i sitt handlingsutrymme och mer utlämnade till fasta handläggningsrutiner. Författarna avslutar studien med slutsatsen att det vardagliga sociala arbetet efter reformen karaktäriseras av mindre kreativitet och mer disciplin (Jessen & Tufte, 2014).

Evans (2011) menar att professionalismen är avgörande för hur socialarbetarens handlingsutrymme ser ut. Han har genomfört en kvalitativ studie där socialarbetare bland annat intervjuats om riktlinjer, ekonomistyrning, klientrelationen samt hur handlingsutrymme tillämpas på gräsrotsnivå. Han fann att enhetschefer och socialarbetare oftast var mer överens beträffande synen på klienten och det sociala arbetet än vad man först trodde. Antagandet att chefer i större utsträckning skulle föredra byråkrati visade sig inte stämma, utan både chefer och socialarbetare samarbetade ofta för att framhäva professionalism. Många socialarbetare hade också samma målsättning som deras överordnade chefer.

Enligt en kvantitativ studie beträffande nordiska socialarbetarens attityder gällande fattigdomens orsaker fann man stora skillnader länder emellan samt skillnader utifrån individuella faktorer hos socialarbetarna (Blomberg, Kroll, Kallio & Erola, 2013). I Norge och Sverige var den vanligaste uppfattningen att fattigdom orsakades av social problematik på strukturell nivå. Finska socialarbetare ansåg generellt att det var mer individuella förklaringsmodeller som låg bakom fattigdom. Danska socialarbetare var den mest splittrade gruppen, där ingen förklaring gällande fattigdom erhöll något större stöd. Bland de individuella faktorer som påverkade socialarbetarnas syn på orsaken till fattigdom var utbildningsbakgrund hos socialarbetaren en utmärkande faktor. De som saknade akademisk examen inom socialt arbete svarade i större utsträckning att individuella faktorer hos individen var förklaringen till fattigdom. Forskarna fann dock inget samband mellan kommunala variationer relaterade till socialarbetarnas arbetsmiljö och attityder till orsaken av fattigdom. Skillnader mellan kommunerna, såsom strukturella och politiska faktorer, hade alltså i denna studie ingen nämnvärd påverkan gällande socialarbetarens syn på fattigdom.

## 2.5 Diskussion av forskningsläget

Den tidigare forskning vi valt att presentera kan hjälpa oss belysa olika aspekter av betydelse för resonemang i bedömningar samt upplevt och tillämpat handlingsutrymme. Forskningstemat “Handläggning inom ekonomiskt bistånd” kan användas för att förstå variationer i bedömning. “Organisering inom socialt arbete” belyser de strukturella och organisatoriska förutsättningarna socialsekreterarna ställs inför och hur detta kan påverka deras handlingsutrymme. Slutligen kan forskningstemat “Handlingsutrymme” hjälpa oss förstå individuella förutsättningar, byråkratiska kontrollmekanismer, professionalism samt attityders betydelse för socialsekreterarens handlingsutrymme. Tidigare forskning påvisar i vissa fall motsägelsefulla resultat vilket tyder på att det finns kunskapsluckor som denna studie kan bidra till att fylla, genom att erbjuda ett ytterligare perspektiv.

### 3. Teorianknytning

I detta avsnitt beskrivs de teoretiska utgångspunkter vi valt att använda oss av i analysen av det empiriska materialet. Dessa är teorin om *gräsrotsbyråkratier*, *organisationsteori* och *naiv teori*.

#### 3.1 Gräsrotsbyråkratier

Termen "*street-level bureaucracy*" introducerades av Michael Lipsky i en artikel skriven 1969 och har sedan utvecklats till en teori i Lipskys (1980, ref. i Johansson, 2007) verk *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Lipsky studerar situationen för anställda inom offentliga byråkratiska organisationer, exempelvis socialsekreterare, med yrkesroller som innebär en direktkontakt med medborgarna. Dessa anställda anses ha ett avsevärt handlingsutrymme i utförande av sina arbetsuppgifter (Lipsky, 2010). Det finns flertalet översättningar till svenska av uttrycket "*street-level bureaucrats*" där vi valt att använda oss av Espings (1984, ref. i Johansson, 2007) översättning *gräsrotsbyråkrater* för att benämna de som arbetar där. Gräsrotsbyråkrat definieras som en anställd i en offentlig byråkratisk organisation som har direktkontakt med medborgarna och i vår studie utgörs gräsrotsbyråkraterna av socialsekreterare som handlägger ekonomiskt bistånd (jfr Lipsky, 2010).

Roine Johansson (2007) har utvecklat Lipskys teori om gräsrotsbyråkraten och dennes handlingsfrihet i svensk kontext. Han undersöker förhållandet mellan staten och medborgarna och hur gräsrotsbyråkraten är länken dem emellan. Han studerar vad som skiljer klientrelationer från andra sociala relationer och undersöker hur man inom organisationer kan kontrollera gräsrotsbyråkraterns arbete. Johansson (2007) menar att organisationer där gräsrotsbyråkrater är verksamma kännetecknas av en byråkratisk struktur vilket innebär att organisationen ofta är hierarkisk och specialiserad med kontroll och formaliserade arbetsuppgifter. Gräsrotsbyråkraten tillhör hierarkins nedre skikt men har en betydligt större självständighet och frihet i sitt dagliga arbete än vad den hierarkiska statusen antyder (Lipsky, 2010). Gräsrotsbyråkraterns handlingsfrihet är nödvändig i utförandet av arbetsuppgifter samtidigt som detta går emot ett av byråkratins definierande karaktärsdrag, formaliseringen. Johansson (2007) menar därför att gräsrotsbyråkraten är ett obyråkratiskt inslag i en byråkratisk struktur samt att det föreligger en inbyggd konflikt inom yrkesrollen genom att vara organisationsrepresentant och samtidigt människa. Johansson (2007) förklarar



gräsrotsbyråkraterna som de yttersta kapillärerna i den offentliga verksamheten där de verkställer politikernas och högre myndigheters beslut för den enskilde.

Medel som kan användas för att kontrollera gräsrotsbyråkraten är exempelvis formella regelverk och formaliserade rutiner (Lipsky 2010). Regelverken kan rikta sig mot gräsrotsbyråkraten och dennes arbete, men även användas för att kontrollera relationen som gräsrotsbyråkraten skapar till de individer som uppsöker verksamheten (Johansson, 2007; Lipsky, 2010). Detta förhållande med krav och kontroll från organisationen samt krav och förväntningar från klienten kan skapa ett spänningsfält vilket gräsrotsbyråkraten har att förhålla sig till (jfr Johansson, 2007).

Då gräsrotsbyråkraten både är en företrädare för klienten och organisationen krävs det en balansgång mellan handlingsfrihet och kontroll. Teorin kan för oss synliggöra hur kraven från politiker, överordnade och klienter många gånger ej är förenliga med varandra och att gräsrotsbyråkraten/socialsekreteraren verkar i ett spänningsfält med både handlingsfrihet, krav och kontroll (jfr Johansson, 2007; Svensson et al., 2008).

### 3.2 Organisationsteori

Henry Mintzbergs (1979) teori beskriver hur organisationer är uppbyggda och hur de styrs. Mintzberg anser att det inte räcker med enbart en byråkratisk modell utan att olika organisationer utvecklar arbetet utifrån de behov som finns inom organisationen. Skillnaden i modellerna ligger i vilken koordineringsmekanism som är dominerande inom organisationen och därigenom utvecklas byråkratiska organisationer i olika riktningar. Mintzberg identifierar mekanismer som förklarar sättet att samordna arbetet, vilka utgörs av olika grader av standardisering, styrning och centralisering och kan komma att påverka handlingsutrymmet för enskilda tjänstemän. Mintzberg (1979) delar upp organisationer i fem olika modeller där vi har valt att lägga fokus på två organisationstyper, *maskinbyråkrati* och *professionell byråkrati*.

*Maskinbyråkratier* är hierarkiska till sin struktur och utmärker sig genom specialisering och standardisering av arbetet. Maskinbyråkratier präglas av utarbetade och väl definierade arbetsuppgifter för de anställda. Den koordineringsmekanism som utgör basen inom organisationen är standardisering av arbetsprocessen. Det finns en tydlig skillnad mellan ledning och den operativa kärnan där ledningen är styrande. Organisationsformen utmärks av

en hög grad av formalisering, struktur och maktcentralisering (Mintzberg, 1979; Thylefors, 2016).

*Professionella byråkratier* kännetecknas av en stor operativ kärna där en eller flera relativt självständiga professioner dominerar och utmärker sig därför genom standardisering av kompetens. Denna koordineringsmekanism fokuserar på den operativa kärnans kunskaper och färdigheter. De anställda i den operativa kärnan arbetar mestadels självständigt utifrån sina kollegor men nära sina klienter. Beslut som fattas av den operativa kärnan fattas utifrån utbildning, normer och regler. Organisationsformen är mer platt och decentraliserad än maskinbyråkratin (Mintzberg, 1979; Thylefors, 2016).

Mintzberg teori kan hjälpa oss att förstå hur de organisationer som gräsrotsbyråkraten är verksam i är uppbyggda och styrs utifrån struktur och specialisering och hur detta kan påverka socialsekreterarnas handlingsutrymme.

### 3.3 Naiv teori

Olsson (2009) beskriver hur han i mångårig kontakt med socialarbetare genom handlednings- och utbildningsverksamhet erfarit att det som sker i mötet mellan socialarbetare och klient inte enbart kan beskrivas utifrån teoretiska och metodiska anvisningar. Socialarbeters arbete genomförs utifrån olika referensramar vilka har sin grund i föreställningar och intentioner som sällan uttalas öppet. Ursprunget till dessa referensramar kan inte enbart kopplas till utbildning, politiska direktiv, juridik eller arbetsuppgifternas karaktär. I de flesta situationer förekommer en mängd möjliga förklaringar och handlingsätt (Olsson, 2009; Olsson & Ljunghill, 1997). *Naiv teori* kan användas för att beskriva socialsekreterarnas val av handlingsalternativ i mötet med klienter. Begreppet *naiv teori* är förbundet med socialpsykologiska attributionsteorier om människors förmåga att utifrån personliga föreställningar automatiskt och oreflekterat tillskriva andra människors handlingar viss mening (ibid.). Olsson (2009) beskriver hur detta begrepp är en process där vårt handlande styrs "*dels av personliga planer, dels av personliga teorier om oss själva, andra människor och omvärlden i stort*" (s. 47). Teorierna formas sällan explicit utan finns i form av en känsla eller ett givet mönster hos personen vilket denne handlar efter. Utgångsläget för dessa givna handlingsmönster bygger på föreställningar om omvärlden och oss själva (Olsson, 2009). Alla socialarbetare har sin egen samling naiva teorier som påverkar val av handlingsalternativ i relation till klienter och i klientarbetet (jfr Olsson, 2009).

Enligt Olsson (2009) har den sociala tillvaron på arbetsplatsen, utöver personliga erfarenheter, betydelse för den praktiska kunskapen. Här diskuteras de naiva teorierna i relation till det sociala samspelet på arbetsplatsen. Inom arbetsgruppen utvecklas kollektiv kunskap samt föreställningar delade inom kollektivet vilket den enskilde socialarbetaren försöker leva upp till. Psykologiska processer inom gruppen blir betydelsefulla för hur man tolkar klienters handlingar och hur socialarbetaren bemöter denne. Arbetsgruppen befinner sig inom en organisation som skapats för att styra och utveckla socialt arbete, exempelvis en socialförvaltning. Olsson (2009) beskriver att därigenom är skeenden i det sociala arbetet förankrade i den arbetsorganisation som socialarbetaren arbetar inom. Arbetsförhållanden inom organisationen kan därför vara anpassade till den ideologi som råder vilket skapar regler om hur socialt arbete ska utövas utifrån rådande ideal.

Olsson och Ljunghill (1997) beskriver hur personliga erfarenheter, utbildning och influenser från den arbetsgivande organisationen interagerar i konstruktionen av naiva teorier. Denna interaktion kan ge oss en förklaringsmodell till hur organisationskulturen på en arbetsplats, tillsammans med personliga erfarenheter och faktorer som utbildning, bidrar till handlingsutrymmet genom att förstärka vissa handlingar eller eventuellt komma i konflikt med socialarbetarens individuella tolkningar.

## 4. Metod

I detta avsnitt beskrivs vår förförståelse, val av metoder och samt hur vi resonerat kring vårt tillvägagångssätt för att besvara syfte och frågeställningar.

### 4.1 Förförståelse

Då vi redan under vår verksamhetsförlagda utbildning kom i kontakt med en del litteratur och forskning relaterat till ämnet, samt att vi i den inledande fasen av val av uppsatsämne också tog del av flertalet vetenskapliga artiklar, har vi haft förhållandevis mycket kunskap med oss i ämnet innan vi påbörjade vår undersökning. Detta bidrog dock även till vårt intresse för att undersöka fenomenet i verkligheten och se om vi kunde urskilja liknande förhållanden i praktiken. Vi har under studiens gång medvetet försökt vara så objektiva som möjligt men har förståelse för att vår tidigare kunskap och erfarenheter från praktiken kan ha påverkat.

### 4.2 Forskningsdesign

Utifrån studiens syfte har vi valt att designa en kvalitativ studie med fokus på intervjuer av olika socialsekreterare (jfr Backman, 2008). Eriksson-Zetterquist och Ahrne (2015) beskriver att intervjuer kan användas för att få kunskap om enskilda individers upplevelser och sociala förhållanden. Valet gjordes utifrån att vi sökte reflektioner kring handlingsutrymme och en förståelse för vad socialsekreterarna upplevde ha betydelse för deras bedömningar och beslut. I intervjuerna ingick också ett antal vinjetter där varje respondent fick svara på samma, fiktiva biståndsärenden. Med hjälp av båda metoderna kunde dessa tillvägagångssätt komplettera varandra för att belysa olika delar av studiens syfte.

Då vi ämnade undersöka socialsekreterarnas perspektiv och vad som subjektivt utgjorde mening och sanning för dem valde vi en fenomenologisk ansats. Den fenomenologiska ansatsen beskrivs av Kvale och Brinkmann (2014) som forskarens sätt att förstå sociala fenomen utifrån tron att verkligheten är som människan uppfattar den. Genom att försöka tolka socialsekreterarnas upplevda handlingsutrymme och försöka förstå deras resonemang i bedömningar använde vi oss därigenom av ett fenomenologiskt perspektiv (jfr Kvale & Brinkmann, 2014).

Allwood och Erikson (2010) beskriver hur fenomenologins grundare Edmund Husserl ansåg att forskaren inte bör utgå från befintlig kunskap utan istället först konstatera resultat innan det tolkas genom existerande kunskap, vilket skulle kunna tolkas som ett induktivt perspektiv följt av ett deduktivt perspektiv. Induktion beskrivs som en process där ett antal fall observeras för att utifrån detta sedan kunna dra slutsatser (Kvale & Brinkmann, 2014). Deduktion beskrivs däremot som en process där man härleder hypoteser utifrån befintliga teorier och sedan drar sina slutsatser. Men då vi format syfte, frågeställningar och intervjuguide utifrån en förförståelse byggd på tidigare forskning och begrepp kan vi inte påstå att vi endast fått en objektiv förståelse av socialsekreterarnas subjektiva upplevelse oberoende bakgrundsantaganden (jfr Allwood & Erikson, 2010). Vi har istället använt oss av en induktiv-abduktiv ansats eftersom vi utifrån tidigare forskning särskilt intresserat oss för hur vissa förutsättningar bidragit till bedömningar och beslut. Larsson (2005a) beskriver abduktion som en kombination av induktion och deduktion, där processen kännetecknas av en växling mellan teori och empiri. Genom vår förförståelse gjorde vi ett kvalificerat antagande kring ett antal förhållanden, vilka vi sedan undersökte närmare och på så sätt så rörde vi oss mellan teori och empiri (jfr Larsson, 2005a). Vi har varit induktiva i den meningen att vi försökt generalisera utifrån våra observationer och intervjuer men samtidigt haft en abduktiv ansats eftersom vi haft en förförståelse om huvudmönster och resultat i tidigare forskning, och byggt vår studie som en vidareutveckling av dem. Vi utformade intervjuguiden utifrån syfte och frågeställningar på ett sådant sätt så att den kunskapen vi hade med oss möjliggjorde att se mönster i empirin som vi kanske annars hade missat (jfr Larsson, 2005a).

### 4.3 Datasamling

Intervjuerna var strukturerade utifrån en *allmän intervjuguide* där frågorna var uppdelade i olika teman som tillsammans ämnade svara mot studiens syfte och frågeställningar (jfr Larsson, 2005b). Enligt Larsson (2005b) kan en del frågor i en allmän intervjuguide vara mer specifikt formulerade medan andra frågor kan vara av en mer öppen karaktär. Fördelen med intervjumetoden är att det finns en stor flexibilitet där följdfrågor även kan ställas fritt av intervjuaren. Vår intervjuguide följde samma form, där en del kortare bakgrundsfrågor ställdes i inledningen av intervjun, därefter kom ett nytt tema med vinjettfrågor och slutligen ett tredje tema med längre formulerade intervjufrågor (Bilaga 2). Intervjuerna spelades in via en röstinspelare på en bärbar dator.

Vinjetstudier är en metod som används för att kartlägga värderingar, handlingsval och samband mellan olika attityder (Egelund, 2008; Jergeby, 1999). Med hjälp av kvalitativa inslag går det dessutom att ge förklaringar till specifika värderingar och handlingsval. Gemensamma drag hos vinjetstudier är att de bygger på vinjetter - korta historier som behandlar normativt material vilket respondenter refererar till och reagerar på. I intervjuguiden ingick två vinjetfall som respondenterna fick besvara utifrån ett antal öppna frågor. Vinjetfallen var hämtade från Stranz (2007) avhandling där de enda skillnaderna var att vi ändrade vissa utgiftsposter för att vinjetfallen bättre skulle representera nuvarande prisindex. De olika vinjetfallen beskrev kortfattat två fiktiva individers livssituationer och varför de ämnade söka ekonomiskt bistånd (Bilaga 2). Därefter var det upp till den intervjuade socialsekreteraren att bland annat besluta och motivera huruvida de fiktiva fallen skulle beviljas eller nekas bistånd.

## 4.4 Tillvägagångssätt

### 4.4.1 Urval inför intervjuerna

Inklusionskriterierna för att delta i studien innefattade att individen måste arbeta som socialsekreterare med handläggning inom ekonomiskt bistånd. Vi valde att exkludera enhetschefer från urvalsgruppen då dessa antogs ha en högre delegation och därför ett större handlingsutrymme. Urvalet av intervjupersoner grundade sig i ett *tvåstegsurval*, där vi först och främst letade fram vilka organisationer vi ansåg vara intressanta för vår studie (jfr Eriksson-Zetterquist & Ahrne, 2015). Därefter kontaktades verksamma personer inom dessa organisationer som kunde tänkas vara intressanta för studien. I detta fall var socialtjänsten en intressant organisation, då rätten till ekonomiskt bistånd prövas inom denna myndighet (Socialstyrelsen, 2013). Vi använde oss av bekvämlighetsurval vilket innebar att de personer som var villiga att delta i studien valdes ut (Bryman, 2012). Totalt tillfrågades åtta kommuner med målet att få minst fyra informanter. En kommun tackade nej, i en kommun fick vi inte någon respons samt att en kommun inte kunde erbjuda en intervju förrän längre fram i tiden, vilket vi då tackade nej till. Slutligen blev det fem respondenter som tackade ja och deltog i studien.

### 4.4.2 Beskrivning av undersökningens genomförande

En lista på närliggande kommuner togs fram och sedan kontaktade vi socialtjänsten i dessa kommuner. Därefter skickade vi vårt informationsbrev där vi redogjorde för vår studie och bad de socialsekreterare som var intresserade att höra av sig till oss. Informationsbrevet innehöll

information om oss författare, studiens syfte, metodval, tillvägagångssätt samt vilka rättigheter deltagaren omfattades av. Utöver tvåstegsurvalet förmedlades även en kontakt via vår handledare. Två av intervjuerna genomfördes via internetlänk där respondenten och författarna kunde se varandra i realtid under intervjun. De andra tre intervjuerna genomfördes via ett fysiskt möte med respektive respondent på dennes arbetsplats. Alla respondenter fick intervjuguiden skickad till sig innan intervjun ägde rum, för att kunna bekanta sig med frågorna och läsa igenom vinjettfallen. Intervjuerna spelades in efter samtycke från respondenterna och varade mellan 30 till 45 minuter. Båda författarna deltog vid samtliga intervjuer med uppdelningen att vi genomförde olika delar av intervjun medan den andre lyssnade, förde anteckningar och ställde följdfrågor.

## 4.5 Analysverktyg

Att ordna, sortera och försöka förstå materialet från våra intervjuer inbegrips i det som kallas *analys* (jfr Svensson, 2015). Svensson (2015) beskriver hur själva analysen går ut på att göra det insamlade materialet begripligt och att man med teorins hjälp kan se på vissa delar mer specifikt och analysera materialet. Nedan följer hur vi sammanställde och analyserade vårt material.

Intervjuerna transkriberades direkt efter att de genomförts. Vi var mycket noggranna med att få med allt som sades och transkriberade alla intervjuer i sin helhet. Därefter läste vi igenom samtliga transkriberingar för att få en känsla av om de även i skreven text var representativa för hur vi uppfattat intervjuerna. Vi valde att sammanställa huvudsakliga resultat i en tabell som stöd i vår analysprocess för att på ett mer överskådligt sätt se resultat samt likheter och skillnader i respondenternas svar kopplade till vår intervjuguide. Kvale och Brinkmann (2014) beskriver att materialet kan analyseras i sin helhet genom att koda texten och därigenom hitta relevanta nyckelord. Utifrån denna kodning kan en kategorisering göras vilket innebär att det ur materialet, i sin helhet, framträder olika kategorier. Vi valde att i en första kodning var och en för sig dela in vårt material i tre kategorier utifrån våra frågeställningar. Därefter sökte vi identifiera olika teman inom de olika kategorierna för att finna en struktur att utgå ifrån i vår resultatredovisning och analys. Vi jämförde sedan våra kategoriseringar av materialet och diskuterade hur återkommande begrepp kunde delas in i subkategorier. Vi skrev ner olika meningsbärande begrepp vi identifierat från de olika intervjuerna och försökte sortera och ordna in dem under dessa teman. Vi diskuterade huruvida vår tematisering kunde täcka in alla de olika

meningsbärande enheterna vi identifierat i materialet, om vi missat något eller om något kändes irrelevant då det inte representerade helheten i vår studie eller kopplade till vårt syfte och frågeställningar. Rennstam och Wästerfors (2015) beskriver att materialet ska vara en väl genomtänkt representation av helheten då allt inte kan vara med och materialet måste reduceras betydligt. Efter vår reduktion av materialet gjordes några ändringar, vi diskuterade lite till och kom sedan fram till hur vi ville strukturera vår redovisning. Sedan använde vi vår tabell med sammanställda resultat för att stämma av att de delar vi behövde presentera i vår resultatredovisning verkligen skulle komma med. Vi sökte upp dessa delar i det transkriberade materialet för att i ord kunna beskriva respondenternas svar, hur de upplevde sitt handlingsutrymme och vad som var av betydelse för detta samt valde ut relevanta citat. Enligt Kvale och Brinkmann (2014) kan citat användas för att lyfta ut och definiera meningsbärande enheter i texten.

När resultatet var färdigskrivet påbörjades förberedelser inför slutfasen av analysarbetet. Enligt Rennstam och Wästerfors (2015) är det av stor vikt att forskaren inte enbart redovisar sitt material utan även argumenterar för och gör materialet självständigt i förhållande till tidigare studier i ämnet och teorier. Begreppet *handlingsutrymme* har genomgående varit ett begrepp som vi använt som analysverktyg då det representerat olika faktorer av betydelse för socialsekreterarens möjligheter och begränsningar i sin yrkesutövning. De teorier vi valt användes för att belysa och hjälpa oss förstå olika aspekter av handlingsutrymmet. För att kunna påbörja slutfasen av vår analys kompletterade vi avsnittet med tidigare forskning samt fastställde att de teorier vi ursprungligen valt kunde användas för att göra materialet självständigt i relation till tidigare forskning (jfr Rennstam & Wästerfors, 2015). Sedan påbörjades slutfasen där vi kopplade vårt resultat till teorier och tidigare forskning.

## 4.6 Uppsatsens trovärdighet

### 4.6.1 Reliabilitet

Reliabilitet handlar enligt Kvale och Brinkmann (2014) om tillförlitligheten i studiens resultat. Men Larsson (2005b) menar att reliabilitet är svårt att fastställa i kvalitativ forskning, då det inte förekommer några direkta mätningar inom denna forskningsdisciplin. Istället syftar kvalitativ forskning ofta till att upptäcka och beskriva ett visst fenomenets kvaliteter. I denna studie skulle dock tillförlitligheten kunnat påverkas av hur ärliga respondenterna valde att vara



i sina svar på intervjufrågorna (jfr Kvale & Brinkmann, 2014.). Detta gällde både intervjufrågorna och vinjettfrågorna. Genom att garantera respondenterna konfidentialitet ökade förhoppningsvis deras trygghet och förmågan att kunna svara ärligt utan rädsla för att svaren kopplades till dem personligen. Att respondenterna fick tillgång till intervju- och vinjettfrågorna innan intervjutillfället kan ha påverkat reliabiliteten. Detta innebar att varje respondent hade möjlighet att rådfråga kollegor vilket möjligen gjorde att de påverkades av andras resonemang och synpunkter innan vi träffades. Vi valde ändå att dela med oss av intervjufrågorna i förväg för att varje respondent skulle ges möjlighet att förbereda sina svar. Våra tidigare erfarenheter gjorde gällande att socialsekreterare ofta diskuterar med sina kollegor i arbetsvardagen, och bedömde att i de fall våra respondenter skulle göra detsamma gällande intervjufrågorna skulle detta därmed inte göra svaren mindre autentiska.

#### 4.6.2 Validitet

Enligt Kvale och Brinkmann (2014) kan validiteten i en kvalitativ studie undersökas genom att studera de metoder som används och om de faktiskt undersöker vad studien syftar till att undersöka. För att höja validiteten i en kvalitativ studie kan transparens och triangulering användas. Transparens innebär att författarna är öppna med hur tillvägagångssättet kring studien ser ut och vilka aktiva val som görs under studiens gång (jfr Kvale & Brinkmann, 2014). Vi har försökt att transparent redogöra för våra val av metoder och studieobjekt och vilka resonemang som ligger bakom dessa. Triangulering innebär att forskaren använder flera olika typer av metoder, teoretiska perspektiv eller data för att studera ett fenomen (Svensson & Ahrne, 2015). I denna studie används en typ av triangulering där vi använde två olika metoder och flera olika teoretiska perspektiv (jfr Larsson, 2005b). Genom att två olika metoder användes kunde dessa hjälpa till att besvara vårt syfte ur olika ingångar. Därefter hjälpte olika teoretiska utgångspunkter oss att belysa empirin utifrån flera perspektiv.

#### 4.6.3 Generaliserbarhet

Svensson och Ahrne (2015) beskriver att generaliseringar bör göras med försiktighet och självkritik, då det inte per automatik kan antas att det som studeras återfinns i andra sammanhang. Möjligheten att generalisera kvalitativa forskningsresultat är därför begränsade (Larsson, 2005b). Då studien endast omfattar fem intervjuade socialsekreterare och återger en begränsad bild av det studerade fenomenet bör och kan resultatet inte generaliseras. Det empiriska materialet kan alltså inte sägas representera hela yrkeskåren av socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd, utan endast de respondenter som ingick i studien. De variationer som

förekommer i de intervjuade socialsekreterarnas bedömningar och handlingsutrymme jämfördes med tidigare forskning för att öka trovärdigheten i vårt arbete, inte för att göra anspråk på att generalisera några resultat (jfr Svensson & Ahrne, 2015).

## 4.7 Etiska ställningstaganden

Det finns fyra grundläggande individskyddskrav som behöver beaktas i humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning (Vetenskapsrådet, 2002). Dessa fyra är *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*. Informationskravet innebär att forskaren ska upplysa om själva syftet med studien och vilka villkor som gäller för respondenten. I det informationsbrev som skickades till alla respondenter före intervjuerna framgick studiens syfte (Bilaga 1). Utöver detta förklarades även hur informationen från intervjun skulle behandlas samt att respondenten hade rätt att avbryta sin medverkan när som helst. Informationsbrevet avslutades med våra samt handledarens kontaktuppgifter, så att respondenterna skulle kunna kontakta oss vid eventuella frågor. Samtyckeskravet innebär att forskaren ska inhämta deltagarens samtycke till att medverka i studien (Vetenskapsrådet, 2002). Respondenterna antogs samtycka till deltagande i studien utifrån att de själva sökte kontakt med oss för att delta efter att ha läst vårt informationsbrev. Vi upprepade även respondentens rättigheter från informationsbrevet inför varje intervju för att säkerställa att respondenten var införstådd med villkoren deltagandet omfattades av. Vidare efterfrågades varje respondents samtycke till att intervjun fick spelas in på ljudinspelare innan intervjun inleddes. Konfidentialitetskravet innebär att *“alla uppgifter om identifierbara personer skall antecknas, lagras och avrapporteras på ett sådant sätt att enskilda människor ej kan identifieras av utomstående”* (Vetenskapsrådet, 2002, s. 12). I informationsbrevet till respondenterna klargjordes att all information som inhämtats under intervjuerna skulle behandlas konfidentiellt så att respondenter, arbetskollegor och arbetsplats ej kunde identifieras samt förvaras så att obehöriga ej hade tillgång till materialet. De inspelade intervjuerna har förvarats på databaser som endast författarna haft tillgång till och raderades när uppsatsen var färdig och godkänd. Detsamma gällde det transkriberade textmaterialet. Den sista regeln, nyttjandekravet, innebär att de uppgifter som samlas in endast får nyttjas för forskningsändamål (Vetenskapsrådet, 2002). Uppgifterna får alltså inte användas för exempelvis kommersiellt bruk. Syftet med studien har aldrig varit att använda insamlad data till kommersiella syften, utan enbart i forskningssyfte inom ramen för denna kandidatuppsats.

## 5. Resultatredovisning

Resultatredovisningen börjar med en presentation av informanterna och deras bakgrund. Därefter presenteras resultatet utifrån en tematisering av studiens frågeställningar.

### 5.1 Presentation av informanterna

Fem respondenter från olika kommuner deltog i studien. Alla arbetade som socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd och fyra av fem var socionomutbildade. En av respondenterna hade en annan beteendevetenskaplig utbildning. Deras yrkeserfarenhet sträckte sig från två till nio år och ingen av respondenterna hade någon akademisk vidareutbildning utöver sin högskoleutbildning. De flesta av respondenterna innehade liknande grad av delegation inom respektive kommun. En av respondenterna arbetade som förste socialsekreterare, vilket innebar att denne generellt hade en större befogenhet att ta beslut än de andra respondenterna. Delegationsordningen varierade något mellan kommunerna; vissa kommuner hade delegation definierat utifrån lagrum medan andra var begränsade till att bevilja bistånd upp till ett specifikt maximalbelopp. Respondenterna benämns som R1, R2, R3, R4 och R5. Ordningsföljden är oberoende av i vilken ordning intervjuerna genomförts. I vissa citat har irrelevanta delar tagits bort och då har det markerats med punkter.

### 5.2 Vinjetterna

Varje respondent fick möjligheten att svara på två fiktiva vinjetter under intervjuens gång (Bilaga 2). Vinjetterna såg likadana ut för varje respondent. Vissa respondenter valde att i god tid innan intervjun förbereda sina svar medan andra valde att göra den huvudsakliga bedömningen under intervjutillfället. Resultaten redovisas nedan först i tabell 1 och sedan i förklarande text.

Vinjett 1: ensamstående 35-årig man som är utländsk medborgare. Sjukskriven under det gångna året, väntar på återbesökstid hos läkare då hans sjukskrivningsperiod nyligen är avslutad. Mannen är 0-klassad hos Försäkringskassan och ansöker om försörjningsstöd, hyra och bussresor, samt bistånd för umgänge med sina två barn.

Vinjett 2: ensamstående 22-årig man. Uppburit försörjningsstöd under ett par månader, är inneboende hos en kamrat och anmäld som arbetssökande vid Arbetsförmedlingen. Har dock ej kunnat redovisa några sökta arbeten. Misstänkta missbruksproblem och väntar på möte med

öppenvården. Mannen är ej berättigad till A- eller Alfabakassa. Ansöker om försörjningsstöd, hyresdel samt bussresor.

### 5.2.1 Resultat av vinjettstudie

Tabell 1. Beslut och bedömning i vinjettfallen	R1	R2	R3	R4	R5
<b>Vinjett 1</b>	Avslag, nej till busskort	Bifall	Bifall, nej till busskort	Bifall, nej till busskort	Bifall
Anledning	Ej läkarintyg	Läkarintyg ej avgörande i dagsläget  Bistånd som motivation	Risk för fortsatt sjukskrivning  Busskort beviljas ej enligt riktlinjer	Risk för fortsatt sjukskrivning  Busskort beviljas ej enligt riktlinjer	Risk för fortsatt sjukskrivning
Diskutera på ärende- dragning?	Nej	Ja	Ja, på teammöte	Nej	Nej
<b>Vinjett 2</b>	Avslag	Bifall matpeng, hyra, busskort. Kan få hela riksnormen om samarbetsvillig.	Avslag	Avslag	Avslag
Anledning	Ej dokumenterat arbetssökande	Bistånd som morot/ motivation	Ej dokumenterat arbetssökande.	Ej dokumenterat arbetssökande. Väljer att lägga ansvar på klient att redovisa sysselsättning.	Ej dokumenterat arbetssökande
Diskutera på ärende- dragning?	Nej	Ja	Nej	Ja, drar oftast potentiella avslag på beredning	Ja, fast med kollega

*Tabell 1*

Utifrån respondenternas svar gick det att urskilja både samband och olikheter. R1 valde att nästintill helt avslå båda vinjettfallen. Resonemangen från respondenten i de båda fallen

grundande sig mycket på att klienterna saknade tillräcklig dokumentation för ett beviljande. Respondenten såg visserligen möjligheter till andra beslut, men lade ändå stor vikt vid att ett läkarintyg behövdes för att kunna bevilja vinjettfall 1 bistånd. I vinjettfall 2 avsåg R1 att avslå hela ansökan, då klienten inte kunde intyga att den varit aktivt arbetssökande och heller inte bedömdes ha någon påbörjad utredning hos vuxenenheten. I kontrast till R1 gjorde R2 en helt annan bedömning, där båda vinjettfallen beviljades bistånd. R2 lade stor vikt vid att skapa en relation till den aktuella klienten för att sedan bevilja bistånd utifrån vilket intryck klienten skapade:

Alltså jag skulle nog bevilja ändå. Det beror lite på när jag lärt känna den här [personen] 'C'. För att om det skulle vara alldeles i början så skulle jag nog vara lite mer såhär 'kom in med läkarintyg, sedan prövar jag försörjningsstöd'. Att man liksom får det rätt från början. Men om jag har haft ett ärende, till exempel ett bra tag, vi har en relation, vi jobbar aktivt, han kommer på möten - vi har liksom en pågående process, ja då ... hakar jag inte mig upp på att han inte har ett läkarintyg. Så att jag skulle nog bevilja rubbet.

R3, R4 och R5 gjorde tämligen liknande bedömningar i de båda vinjettfallen. De valde alla att bevilja i vinjettfall 1 utifrån att det fanns en risk för sjukskrivning hos klienten. Däremot valde de att inte bevilja vinjettfall 2 bistånd utifrån att klienten inte kunde redovisa att den varit aktivt arbetssökande eller haft något dokumenterat missbruk. När det gäller bistånd för busskort lutade de flesta respondenterna sig mot bestämda riktlinjer inom sin kommun. Vissa kommuner hade som policy att bevilja ekonomiskt bistånd för busskort utifrån att det var en nödvändighet för att kunna förflytta sig inom kommunen, medan respondenten i en annan kommun ansåg att busskort endast var behövligt om individen hade en sysselsättning eller behövde göra regelbundna sjukhusvistelser.

### 5.3 Socialsekreterarnas resonemang utifrån vinjetterna

När det kom till vad respondenterna tittade på i sina bedömningar kunde det ibland skilja sig åt. R1 lyfte fram faktorer som aktivt arbetssökande och om det fanns ett behov av försörjningsstöd eller om det kunde lösas på annat sätt. R2 valde istället att fokusera på vilken typ av person klienten gav intryck av att vara. Om personen bedömdes som samarbetsvillig och motiverad lade inte hen så stor vikt vid intyg och dokumentation. Flera av respondenterna nämnde att personliga egenskaper hos klienter var av betydelse för deras bedömningar och beslut. R3 beskrev att hur man upplevde personen kunde vara av betydelse för bedömningen då

det fanns tendenser att vara hårdare mot en omotiverad klient som upplevdes inte försöka bidra till sin egen försörjning. Både R2, R3 och R4 belyste vikten av att klienten var samarbetsvillig, höll sig till genomförandeplaner och gjorde det socialarbetare och klient kommit överens om för att kunna bevilja bistånd. R3 valde att dels fokusera på sysselsättning och sjukskrivning, men även barnperspektivet, då vinjettfall 1 ansökte om bistånd för umgänge med sitt barn. Barnperspektivet lyftes även fram hos R5, som belyste att kommunen hen arbetade i hade ett särskilt barnfokus när det kom till prövning av ekonomiskt bistånd. R4 var den enda som lade vikt vid en så kallad genomförandeplan, där det tydligt framgick vad som förväntades av klienten vid en framtida uppföljning. Om inte planeringen följdes riskerade nästkommande biståndsutbetalning att utebli. Vidare bedömde alla respondenter sig ha delegation att besluta i båda vinjettfallen, men när det kom till huruvida respondenterna skulle diskutera sin bedömning med någon annan, skiljde sig svaren åt. R1 ansåg sig inte behöva diskutera fallen med någon annan, utan tyckte sig kunna bedöma båda ärendena självständigt. R2 ville diskutera båda fallen med kollegor och dessutom presentera vinjettfall 2 på en ärendedragning för att få ytterligare beslutsförslag. R3 ansåg sig behöva ta upp vinjettfall 1 på ett teammöte, medan det andra fallet förmodligen kunde bedömas självständigt utan hjälp. R4 ville endast lyfta vinjettfall 2 på en ärendedragning, men förklarade att ärenden som riskerar att avslås alltid diskuteras med andra medarbetare på arbetsplatsen innan beslut tas, enligt interna riktlinjer. R5 ville diskutera vinjettfall 2 innan beslut, men ansåg att det räckte att ta upp frågan med en kollega.

## 5.4 Handlingsutrymme och betydelsen av strukturella, organisatoriska och individuella förutsättningar

### 5.4.1 Strukturella förutsättningar

#### Lagar och riktlinjer

Synen på vad som styrde respektive respondents handlingsutrymme skiljde sig åt mellan intervjuerna men nästan alla respondenter nämnde lagar och riktlinjer som styrande i arbetet. R1 förstod dock först inte vad som åsyftades med begreppet handlingsutrymme men förklarade senare att lagar och riktlinjer är någonting som denne begränsade sig till. Att arbeta utifrån en ramlag som Socialtjänstlagen med bedömningar ansågs vara både utmanande, roligt, stimulerande och även nödvändigt då det var en förutsättning för att kunna göra individuella bedömningar. R1 beskrev sin upplevelse av att arbeta utifrån en ramlag:

[Under] mitt första år efter min examen så jobbade jag på Försäkringskassan med sjukpenning där man inte jobbar utifrån någon ramlagstiftning. Jag kan säga att det var mycket enklare. Så det är klart att det blir svårare samtidigt som jag tycker att det är nödvändigt. Jag tror att det skulle hamna alldeles för många mellan stolarna om vi inte hade möjlighet att göra individuella bedömningar. Men som sagt, det blir mer komplicerat, absolut.

Flera av respondenterna lyfte positiva aspekter i relation till dem själva i arbetet med de individuella bedömningarna. R2 beskrev att det var kul att fundera, resonera och motivera i bedömningar och beslut, att det var stimulerande och ökade handlingsutrymmet. Även R3 beskrev hur spännande det var med individuella bedömningar då det gav utrymme att fatta andra beslut. R4 och R5 beskrev dock att det i början av arbetet med ekonomiskt bistånd upplevdes som svårt då det var lättare att ha tydliga regler och ramar att förhålla sig till men att det med mer erfarenhet ökade handlingsfriheten. Respondent R3 och R4 nämnde även hur de använde sig av praxis och tidigare domar som stöd då de gjorde sina bedömningar utöver Socialtjänstlagen. R4 beskrev vad hen hade att förhålla sig till:

Det är på flera olika nivåer. Dels så är det ju Socialtjänstlagen, och vi har en handbok i ekonomiskt bistånd från Socialstyrelsen. Den tittar vi också på. Sen tittar vi på domar som är relevanta i frågan och då använder vi "infosoc" som är en samlingsdatabas. Och till sist vår egen kommuns riktlinjer. Så de här tittar jag igenom innan jag tar beslut.

R1 beskrev hur riktlinjer och lagar naturligtvis påverkade bedömningar och beslut men att hen upplevde det mer som ett stöd än en begränsning i yrkesutövningen.

## Andra myndigheter

Upplevelsen av det egna handlingsutrymmet påverkades även av hur väl samverkan fungerade inom men framförallt utanför socialtjänsten i de olika kommunerna. De flesta respondenterna efterfrågade en bättre extern samverkan med andra myndigheter:

En annan utmaning är kontakten med andra myndigheter. Det är svårt att samverka med Arbetsförmedlingen, det är svårt att samverka med Försäkringskassan. Och just det här med vem som har ansvar för rehabilitering om personen är 0-klassad till exempel. Ja, jag upplever att även till viss del att kommunens arbetsmarknadsenhet är svår att samverka med för att det blir mycket att bolla över ansvaret till varandra. Att nu har den haft arbetsträning en stund men

vad gör vi nu? Ska det verkligen tillbaks till mitt bord att jag ska anvisa en annan arbetsträning, är det inte erat att gå vidare till något annat hos er? Det är mycket sånt, samverkan som jag tycker är utmanande (R4).

Ytterligare problem som kunde uppstå i samverkan med andra myndigheter var också olika syn på klienten. En myndighet hade en sorts uppfattning av en klient, medan en annan myndighet tyckte någonting helt annat. Detta kunde enligt R2 innebära att det var svårt att lägga upp en tydlig planering för den enskilda klienten.

R3 beskrev att enheten måste utöka på grund av att Arbetsförmedlingen genomför en stor omorganisation och att många kontor skulle komma att läggas ned. Då Arbetsförmedlingen inte kommer utföra samma arbetsuppgifter som tidigare skulle ekonomienheten i R3s kommun med största sannolikhet *“få ett jättestort inflöde av klienter på grund av det. Så det ställer till det lite”*.

## 5.4.2 Organisatoriska ramar

### Ärendedragningar

Alla respondenter hade åtminstone en schemalagd ärendedragning i veckan. Vid dessa möten deltog oftast hela personalstyrkan, oavsett om varje socialsekreterare hade något ärende att presentera eller ej. Inom vissa kommuner deltog även enhetschefen för ekonomiskt bistånd på ärendedragningarna, medan andra kommuner enbart hade socialsekreterare och förste socialsekreterare/biträdande enhetschef/gruppledare som mötesdeltagare. R3 beskrev att dennes arbetsplats hade flera olika forum för ärendedragningar:

På tisdagar har vi med vårt team med en gruppledare vi kan dra våra ärenden. På onsdagar eftermiddag så har vi en hel eftermiddag där ... chefen då, och gruppledarna sitter med, så får man dra ärenden i grupp. Då är vi full grupp, då är vi alla där. För det ska vara ett lärandemoment också. På torsdagar så har vi bara i teamet, ärendedragning och sedan om vi inte har beredning så har vi ärendedragning på fredagar, på morgonen. Sedan så har man alltid chansen att dra ärenden på måndag morgon.

Respondenterna beskrev ärendedragningarna som ett forum för diskussion och lärande vilket även påverkade hur de bedömde och beslutade i olika ärenden. Gemensamt hade de alla att de



diskuterade ärenden utifrån olika synvinklar, jämförde med liknande fall, lyfte tidigare domar och diskuterade utifrån detta samt att i vissa fall kunde det ta “stopp” där ifall chefen eller gruppledarna ej höll med. Den största skillnaden var dock att kommunen där R3 arbetade hade fler tillfällen i veckan att få råd kring ärenden på jämfört med resten av respondenterna som angav att de hade ett tillfälle per vecka för ärendedragning. Flera av respondenterna eftersökte även fler möjligheter att kunna rådfråga sina chefer eller biträdande chefer. R3 beskrev hur enheten planerade att anställa två biträdande chefer så att det skulle komma finnas både enhetschef, biträdande chefer samt två gruppledare framöver. R2 svarade på frågan om önskan att förändra något på sin arbetsplats:

(...) och fler biträdanden så att vi kan dra frågor med chef, så att de är tillgängliga. För just nu känner vi väl att det är att man får hela tiden jaga efter chef för att man behöver fråga frågor. Försörjningsstöd är ju väldigt beslutstätt, det är jättemånga beslut som fattas hela tiden och då är det kanske ändå en viss del av dem som behöver kort dras med chef. Att man känner sig säker, och då är det väldigt skönt och viktigt att ha den där chefen tillgänglig så att man kan känna sig lugn att jag har gjort ett liksom okej beslut.

## Tid

De flesta respondenter upplevde tidsbrist som både styrande i arbetet, som en av utmaningarna inom arbetet med ekonomiskt bistånd samt som något de önskade förändra utifrån sin arbetssituation. R5 beskrev hur det var svårt att hinna med allt *“och det är tiden också. Arbetsbelastningen och så som styr att man inte kan, att man helt enkelt inte hinner göra allt som man skulle behöva göra eller vilja göra”*. Den administrativa bördan spelade stor roll för känsla av frihet i handlingsutrymmet hos flera av respondenterna där de beskrev hur pappersarbete och handläggning tog upp största delen av arbetstiden. Att ha tid till att göra grundliga bedömningar kring varje klient skattades högt av många respondenter, men vissa ansåg att arbetsbördan begränsade det utrymmet: *“Jag skulle vilja ha färre ärenden. Så att man kan göra fler genomförandeplaner och jobba mer med personerna. Just nu har vi ju inte utrymme för det, för att vi har ju ganska mycket, högt tempo nu”* (R3). Antalet ärenden per månad varierade kraftigt mellan respondenterna. Vissa respondenter hade mellan 25 och 30 ärenden på en månad medan R5 sade sig ha mellan 75 och 80 hushåll att handlägga per månad. I vissa fall ledde en kombination av hög arbetsbelastning och omständlig administration till att ett nybesök inte kunde genomföras förrän efter sex månader. R2 berättade att antalet klienter och därmed arbetsbelastningen hade ökat:

Jag skulle vilja ha färre klienter. När jag började så hade jag 35 [klienter], nu har jag 45, kommer antagligen ha 47. Det är betydligt fler, även om jag inte jobbar aktivt med alla de klienterna så kommer det in papper, det kommer in ansökningar om glasögon, tandvård, allt möjligt sådant, som jag ändå måste handlägga. Det tar väldigt mycket tid. Så att, färre klienter, absolut.

R5 förklarade att arbetet på enheten var ineffektivt för tillfället men att de höll på att digitalisera ekonomienheten och därigenom skulle spara tid efter att omorganisationen genomförts. R4 upplevde dock ingen tidsbrist i sitt arbete och beskrev hur de frigjort mer tid genom omorganisationer inom socialtjänsten i stort och genom digitalisering med e-ansökningar och e-tjänster. R4 beskrev att hen inte önskade förändra något på arbetsplatsen utifrån arbetssituation och uttryckte att *“jag är så nöjd med de förändringar vi gjort de senaste två åren med e-tjänst och hela vاران, ja med den här resan vi gjort”*.

## Budget

Några av respondenterna nämnde även betydelsen av budget i relation till besluten inom ekonomiskt bistånd och R2 berättade att *“just nu har vi ett budgetunderskott på flera miljoner, ja då är det ganska tydligt att det påverkar också vad jag kan bevilja och inte. Vad jag förväntas bevilja och inte”*. Även R5 beskrev att den kommunala budgeten var styrande i arbetet. Däremot beskrev R3 att budgeten inte påverkade handlingsutrymmet och att de i princip inte hade någon budget att förhålla sig till. Dock tillade R3 att *“man tänker ju väl lite utifrån, ja man får ju också tänka på medborgarna som betalar skatt liksom. Att [det] kanske inte är så kul om en super-omotiverad tonåring får femtusen [kronor] per månad för att inte göra någonting”*.

## Kultur på arbetsplatsen

Både R4 och R5 berörde att kulturen på arbetsplatsen påverkade bedömningar och beslut. R5 förklarade hur deras uttalade barnperspektiv inom ekonomiskt bistånd genomsyrade allt arbete:

På vاران arbetsplats har vi, det är vi stolta över att vi har ett bra barnperspektiv där vi hela tiden försöker tänka så här, men hur är det bästa för barnet och vad kan vi göra för det här barnet? Särskilt om man varit [aktuell] hos oss under flera år. Då försöker vi ta extra hänsyn till barnen att dom ska kunna delta i fritidsaktiviteter och kanske beviljar extra på sommaren så de kan göra något lite mer “semesterlikt”, bara såna här småsaker så deras barndom blir lite mer normal. Jag tror att om vi kan hjälpa barnen mer när de är små, att de får ett fritidsintresse eller hålla på med någon sport och så här, så tror vi att det kommer att gynna dom sen och kanske kunna bryta sociala mönster i framtiden. Vi har ett sånt tänk.

R4 beskrev hur "beviljakulturen" inom deras enhet påverkade arbetet och att de oftast tog upp ärenden där det lutade mot avslag på ärendedragningar för att förvissa sig om att de verkligen tog rätt beslut. R2 nämnde även att chefers personliga åsikter och normer påverkade handlingsutrymmet.

### 5.4.3 Individuella förutsättningar

#### Erfarenheter och egenskaper

Respondenterna beskrev att de haft nytta av tidigare yrkeserfarenheter men även av personliga erfarenheter i sin yrkesutövning. R1 beskrev hur användbara erfarenheter från det tidigare arbetet på Försäkringskassan givit kunskaper om vilka ersättningar klienter kan söka och att många klienter faktiskt inte behövde vara på ekonomiskt bistånd utan har rätt till andra ersättningar "*det finns inget positivt med att vara aktuell hos oss, så helst vill man ju att folk inte ska vara det*". Vidare beskrev R1 att hen själv upplevt en period av arbetslöshet och genom detta kunde relatera till hur jobbig situationen kunde kännas för de klienter R1 kom i kontakt med. R2 berättade om att tidigare ha arbetat en hel del med klienter som på olika sätt haft sociala problem och där det ingått i arbetet att prata mycket med klienterna:

Det tycker jag är ganska, jag känner att det har varit bra. Det är samtal där klienten är främsta verktyg, vilket inte alls egentligen, man får inte så mycket utbildning i det på Socionomprogrammet. Jag tror det har varit en fördel att jag ändå har jobbat klientnära i flera år innan. Plus att jag har pluggat en hel del fristående kurser också, så jag har ett ganska brett sätt att tänka, tänker jag. Jag kan tänka från olika vinklar, så.

R3 beskrev upplevelsen av att själv ha varit klient på försörjningsstöd och tidigare varit familjehemsplacerad vilket givit erfarenheten av hur systemet fungerade utifrån klientens perspektiv och att detta var något hen har haft stor nytta av i yrkesutövningen. Exempelvis förmågan att kunna sätta sig in i och förstå vad det innebär för en klient att bli nekad ekonomiskt bistånd då man som klient hade en helt annan uppfattning om hur systemet fungerar. Även R5 beskrev hur det i arbetet med bedömningar var en tillgång att utifrån egna personliga erfarenheter kunna vara ödmjuk inför en klients situation.

R3 nämnde förmågan att kunna argumentera för sin sak som ytterligare en individuell förutsättning vilken påverkade bedömningar och beslut. Att på ärendedragningarna antingen lägga fram det som ett avslag eller om man kände att man skulle vilja bevilja, att då lägga fram det som ett beviljande. R2 belyste att hur man personligen valde att använda sitt handlingsutrymme också påverkade arbetet med klienten och därigenom i förlängningen vilka bedömningar som gjordes och vilka beslut som kunde tas *“jag tänker att vi liksom kan använda försörjningsstödet lite som en sådan här morot eller piska, att man puffar lite, visar riktningen, vad man behöver göra för att få pengar”*. R2 menade också att personliga egenskaper hos socialsekreteraren påverkade hur *“hård”* man var kring att få in exempelvis intyg eller kvitton och att detta kunde variera arbetskollegor emellan. Att individuella förutsättningar hos socialsekreteraren hade betydelse för bedömningarna belyste även R1:

Jag försöker att göra det så fyrkantigt som det går. Även om man ska göra individuella bedömningar så måste man ändå förhålla sig till någonting och man ska vara aktivt arbetssökande om det inte finns särskilda skäl.

### Synen på det egna handlingsutrymmet

När det kom till hur respondenterna såg på sitt eget handlingsutrymme uttryckte de flesta att de kände sig ganska fria i sin yrkesutövning. Men att behöva förhålla sig till lagar och riktlinjer sågs av nästan alla respondenter som någonting positivt ur ett handlingsutrymmesperspektiv. Istället för att dessa skulle ses som begränsningar kring hur den enskilde socialsekreteraren fick agera, tyckte många istället att dessa skapade tydliga ramar att luta sig mot i handläggningen:

Ja men jag upplever att jag har en frihet och sen tycker jag att det är jätteskönt att jag har så många strukturer att luta mig emot också, just i att om jag får en väldigt arg klient för att jag gjort ett avslag på ett busskort då kan jag säga *“att i vår kommuns riktlinjer så står det att du måste ha en sysselsättning, jag kan inte göra ett bifall här för då begår jag tjänstefel”*. Det är skönt att ha den ramen (R4).

Andra respondenter resonerade på ett liknande sätt, utan lagar och riktlinjer skulle handlingsutrymmet bli alldeles för stort och det skulle bli svårt att motivera ett beslut om det fanns alldeles för många möjliga alternativ att utgå ifrån. Dock belystes även utmaningen med att arbeta utifrån en ramlagstiftning med just individuella bedömningar:

Det är ju en utmaning med ramlagstiftningen. Det är ju en utmaning att göra individuella bedömningar hela tiden och sällan kunna luta sig mot att så här och så här är det, utan man har ramar men sen så finns det mycket handlingsutrymme däri, och det kan ju vara som sagt utmanande likväl som befriande (R5).

Slutligen resonerade också vissa respondenter kring vad det innebär att arbeta i fältet mellan klienten och organisationen. R4 tog upp svårigheten med att bygga en relation till klienten utifrån de krav som organisationen ibland ställde:

Jag upplever om jag sitter med en klient som har ett narkotikaproblem och så ska jag försöka hjälpa den mot egen försörjning samtidigt som jag utreder att den inte ska ha rätt till riksnormen utan bara matpengar och då sabbas ju verkligen förtroendet mellan oss. Så det blir ju svårt att fortsätta med planeringen, och det är jättesvårt.

R2 belyste även utmaningen med att arbeta i detta spänningsfält:

Det är en utmaning att både jobba med förändringsarbete och ha liksom myndighetsutövning. Man ska jobba och skapa allians och komma framåt här och samtidigt kan jag komma med ganska tuffa beslut som påverkar deras ekonomi. Det är en väldigt stor utmaning.

I perspektivet på handlingsutrymme fanns dock ytterligare ett resonemang, där socialsekreteraren istället såg sig som en representant för enbart organisationen och att hen inte representerade klienten. Detta innebar att de beslut som togs egentligen bara var en förlängning av vad socialnämnden tyckte och att det var socialsekreterarens uppdrag att enbart följa nämndens riktlinjer.

## 6. Analys av empiri utifrån teori

I detta avsnitt analyseras empirin utifrån Lipskys (2010) teori om *gräsrotsbyråkratier* och Johanssons (2007) vidareutveckling av denna i svensk kontext, *Mintzbergs organisationsteori* och *naiv teori*.

### 6.1 Gräsrotsbyråkratier

#### 6.1.1 Handlingsutrymme och organisatoriska ramar

Organisationen påverkar den enskilde socialsekreteraren på så sätt att den sätter ramar för många av de faktorer som påverkar handlingsutrymmet; hur specialiserad den är, vilka klienter som ska behandlas, hur stor ärendebelastningen är, vilka de ekonomiska förutsättningarna är och vilka regler, rutiner och riktlinjer som styr (Johansson, 2007; Svensson et al., 2008). Lipsky (2010) menar att tanken bakom att använda regelverk och formaliserade rutiner är att kontrollera gräsrotsbyråkratens arbete. Resultatet visade dock att även om respondenterna nämnde organisatoriska ramar och interna riktlinjer som styrande i arbetet så problematiserade de ej detta utan såg dem mer som ett stöd än en begränsning i sitt handlingsutrymme. Detta skulle kunna jämföras med Lipsky (2010) som menar att intentionerna med regelverken inte alltid uppfylls då gräsrotsbyråkraten väljer att använda sitt handlingsutrymme till att hitta vägar att nyttja regler till sin fördel vid bedömningar. Respondenterna beskrev att deras handlingsutrymme var en förutsättning för att kunna göra individuella bedömningar och detta går i linje med hur Lipsky (2010) menar att gräsrotsbyråkratens arbete är alltför komplicerat och dynamiskt för att regelverk ska kunna appliceras utifrån färdiga mallar.

#### 6.1.2 Upplevt handlingsutrymme

Johansson (2007) beskriver hur gräsrotsbyråkratens arbete allmänt sett utmärks av att i kontakten med klienten göra individuella tillämpningar av generella regler och direktiv. Detta speglades i respondenternas reflektioner till hur det var att förhålla sig till en ramlag och utifrån den göra individuella bedömningar där det både sågs som en utmaning men även en nödvändighet för att kunna tillgodose klientens bästa. Johansson (2007) menar att detta är en av anledningarna till att gräsrotsbyråkraten har delegerats viss handlingsfrihet högre uppifrån i hierarkin. Respondenterna upplevde att handlingsutrymmet ökade genom möjligheten att göra individuella bedömningar samtidigt som det var skönt att ha lagen att luta sig emot, vilket

speglar både positiva och negativa aspekter relaterade till det handlingsutrymme gräsrotsbyråkraten har.

Flertalet respondenter nämnde arbetsbelastning och tidsbrist som en utmaning vilket begränsade deras handlingsutrymme. Lipsky (2010) menar att tidsbrist och stor arbetsbelastning är faktorer som är utmärkande för just gräsrotsbyråkraterns vardag. Johansson (2007) beskriver hur produktivitetsspekten av gräsrotsbyråkraterns arbete, att ett ärende inte får ta hur lång tid som helst, är en av de viktigaste drivkrafterna bakom den byråkratiska specialiseringen. Resultatet visar även att enheterna som deltagit i vår studie kan beskrivas som specialiserade då de bara handlade ärenden relaterade till ekonomiskt bistånd. Antalet klienter per månad varierade kraftigt men ett gemensamt drag var att alla eftersökte färre klienter och därmed lägre arbetsbelastning. Lipsky (2010) menar att gräsrotsbyråkraten behöver ha ett stort handlingsutrymme för att kunna anpassa arbetet vid perioder av hög arbetsbelastning.

### 6.1.3 Handlingsutrymme och spänningsfältet mellan organisation och klient

Johansson (2007) beskriver hur gräsrotsbyråkraten måste navigera mellan organisationshierarkin och klienten. Gräsrotsbyråkraten är alltså inte bara beroende av organisationen den arbetar för, utan också klienten den ska arbeta med (jfr Johansson, 2007). Utifrån de intervjuer som genomfördes fanns det lite olika förhållningssätt bland respondenterna till detta dilemma. Vissa respondenter tycktes försöka reducera klienten till någonting distanserat och opersonligt. Detta förhållningssätt är svårt att behålla menar Lipsky (2010), då den praktiska verkligheten i gräsrotsbyråkraternas arbete befinner sig långt borta från det byråkratiska idealet om ett opersonligt förhållningssätt. Lipsky menar här att gräsrotsbyråkrater och överordnade har ett förhållande byggt på inneboende motsättningar och att gräsrotsbyråkraten har vissa resurser att sätta in för att försvara sig mot organisationens krav på byråkratiskt beteende (Johansson, 2007). Sett till våra respondenters svar verkade det dock skilja sig åt mellan graden av vilja att tillämpa dessa resurser i syfte att stävja kraven från överordnade. Vissa respondenter tycktes vara bekväma med att se sig själva som en förlängning av sina överordnade och en byråkrat som enbart representerade en organisation, snarare än en självständig gräsrotsbyråkrat som verkade i spänningsfältet mellan organisation och klient (jfr Johansson, 2007). Andra respondenter verkade istället se en möjlighet i att navigera i utrymmet mellan överordnade och klient, där ett etablerat alliansbygge till klienten kunde ha flera olika syften och fungerade både som en förutsättning för klientarbetet men också som en resurs att

använda mot byråkratiska krav ovanifrån. Flertalet respondenter problematiserade dock även det inneboende spänningsfältet gräsrotbyråkraten befinner sig i genom att både vara en representant för organisationen de arbetar för men samtidigt företräda klienten (jfr Johansson, 2007; jfr Lipsky 2010). Respondenternas svar kunde tolkas som att deras arbete befann sig i ett spänningsfält mellan myndighetsutövning och förändringsarbete, där de både hade makt över klienten och samtidigt skulle skapa en allians där klienten har förtroende för socialsekreteraren. Enligt Lipsky (2010) så är detta ett av de dilemman som gräsrotsbyråkraten ställs inför och Johansson (2007) beskriver hur klientrelationen är ojämlig vad gäller beroende och makt och detta blev tydligt i respondenternas reflektioner.

## 6.2 Mintzbergs organisationsteori

### 6.2.1 Bakgrund

Resultatet från studien visade på att organisationerna respondenterna tillhörde kunde liknas vid professionella byråkratier i likhet med Mintzberg (1979), då en självständig profession dominerade och de därför utmärkte sig genom standardisering av kompetens samt självständigt arbete. Vi kunde däremot se att vissa respondenter tillhörde organisationer med starkare maskinbyråkratiska drag. Arbetsprocessen var mer strukturerad med väl definierade arbetsuppgifter, exempelvis där en av organisationerna genomgått en stor omorganisering där tydliga direktiv från ledningen formulerade hur arbetsprocessen skulle gestalta sig. Detta kan jämföras med hur Thylefors (2016) beskriver att Mintzbergs organisationsformer sällan existerar i sin rena form och de flesta etablerade välfärdsorganisationer utgör blandformer av dessa två.

Det empiriska materialet indikerade dock att vi även var något annat på spåret, att vi kunde skönja en viss typ av "strömning" eller karakteristika hos respondenterna själva. Med kunskapen från Mintzbergs organisationsformer kunde vi mynta två begrepp, vilka vi valde att benämna som *maskinbyråkrat* kontra *professionell byråkrat*. Dessa begrepp representerar i vår analys olika positioner med skilda logiker där vi kunde identifiera två logiker när det kom till respondenternas resonemang i bedömningar av vinjetfallen. Det som var karaktäristiskt för maskinbyråkraten var en instrumentell och mer "maskinlik" förhållning till klienter och bedömningar, där fokus låg på den ekonomiska frågan och lagar samt regler var centrala för bedömningen. I den andra positionen, professionella byråkraten, låg istället fokus främst på



relationen mellan klient och socialsekreterare. Dessa socialsekreterare gav intrycket av att ha skapat sig ett större handlingsutrymme utifrån deras sätt att navigera mellan lagar, lokala riktlinjer och klientarbete.

### 6.6.2 Maskinbyråkraten

Utifrån de intervjuer som genomfördes skulle vissa respondenter kunna kategoriseras som maskinbyråkrater mer än professionella byråkrater. Detta blev tydligt då vissa respondenter pratade om att använda "fyrkantiga" bedömningskriterier, utan att för den delen lägga så mycket värde i relationen mellan socialsekreteraren och klienten. De sade sig dessutom titta mer på utgiftsposter och kvantitativa data i vinjetterna än andra respondenter. Detta skulle kunna tyda på att en del av respondenterna var mer maskinbyråkrater utifrån att de framstod som mer rutinstyrda och standardiserade i sina bedömningar än andra (jfr Mintzberg, 1979). Samtidigt framstod deras handlingsutrymme som relativt begränsat då myndighetsutövningen endast verkade gå ut på att noggrant följa föreskrivna direktiv och uppmärksamma brister i redovisade underlag vid klienters ansökningar, snarare än att bedriva ett långsiktigt socialt förbättringsarbete.

### 6.2.3 Professionella byråkraten

Om vi istället riktar fokus på professionella byråkrater, som vi kännetecknade av att lägga stor vikt vid relationen mellan socialsekreterare och klient istället för att fodra korta, standardiserade beslut, såg vi att även dessa fanns representerade i det empiriska materialet. Vissa socialsekreterare beskrev hur de inte lade så mycket fokus vid enskilda faktorer som utgiftsposter eller saknade intyg, utan lade större värde vid vilken typ av person de uppfattade klienten som. Baserat på deras subjektiva bedömning av klienten kunde de sedan välja att besluta om ekonomiskt bistånd i syfte att bygga en allians till klienten, där behov av intyg och liknande kom i andra hand. Målet för den professionella byråkraten verkade således vara att bygga en relation där klienten kände sig förpliktigad att följa den gemensamma planeringen mot att få ekonomiskt bistånd under tiden klienten var aktuell hos socialsekreteraren. På lång sikt skulle klienten ut i arbete och det viktiga var att den kände ett förtroende för socialsekreteraren och myndigheten, snarare än att klienten följde den gemensamma planeringen i detalj.

Sammanfattningsvis kunde vi relatera till Johanssons (2007) beskrivning av hur gräsrotsbyråkratens arbete kan vara byråkratiskt på olika sätt och i olika utsträckning.

Vi uppmärksammade att respondenterna i deras yrkesutövning ej bara innehade identiteten av antingen en maskinbyråkrat eller en professionell byråkrat. I deras bedömningar och resonemang rörde de sig istället på ett kontinuum med maskinbyråkratens logik i ena änden och den professionella byråkratens logik i den andra änden. Att exempelvis inta positionen som maskinbyråkrat vid avslag med hänvisning till lagar och riktlinjer kontra att inta en position som professionell byråkrat vid individuella bedömningar. I fall där socialsekreteraren önskade att arbeta mer långsiktigt med klienten intogs också positionen av den professionella byråkraten. Vi upplevde även att det inom ramen för varje organisation framstod som tillåtet och fanns utrymme för socialsekreteraren att utifrån varje givet tillfälle välja den logik man önskade.

## 6.3 Naiv teori

Johansson (2007) beskriver hur gräsrotsbyråkratens arbetssituation många gånger innefattar en mänsklig dimension som kräver en omdömesförmåga som är omöjlig att kodifiera i regelform. Här tänker vi att Olssons (2009) begrepp naiv teori kan utgöra en teoretisk utgångspunkt i att försöka förklara denna dimension.

### 6.3.1 Individuella förutsättningar

Naiv teori kan användas för att beskriva hur socialsekreterarna väljer att handla i mötet med en klient. Olsson (2009) beskriver hur personliga erfarenheter hos socialsekreterare kan ha betydelse för hur de bemöter klienten. Hur speciella upplevelser i den enskilde socialsekreterarens förflutna kan bilda en utgångspunkt i föreställningar om hur man bör bemöta och hjälpa människor som har det svårt. I de intervjuer som genomfördes lyftes individuella förutsättningar fram och den betydelse de haft i yrkesutövningen. Genomgående beskrev respondenterna hur tidigare yrkeserfarenhet men även personliga erfarenheter hade givit dem verktyg i arbetet med klienter. Flera respondenter beskrev hur de fått en förståelse och ödmjukhet för klientens situation utifrån egna personliga erfarenheter. Detta kan förklaras utifrån att naiva teorier är förbundna med socialpsykologiska attributionsteorier, vilka handlar om människans förmåga att automatiskt och oreflekterat tillskriva andra människors handlingar en viss mening utifrån personliga föreställningar (Olsson, 2009; jfr Olsson & Ljunghill, 1997). Olsson (2009) beskriver att de naiva teorierna sällan formas explicit utan snarare finns i en form

av känsla eller ett givet mönster som den professionelle handlar efter. Respondenterna belyste i flera avseenden klart uttalade handlingsval utifrån hur de ville arbeta med en klient men resultatet från intervjuerna visar även på implicita mönster med individuella variationer respondenterna emellan. Exempelvis hur en del respondenter beskrev sig själva som “fyrkantiga” och resultatet från vinjetterna bekräftar detta då det visar på ett mera instrumentellt resonemang med fokus på regler och ekonomi. I kontrast till detta beskrev sig andra respondenter som mer relationsorienterade där fokus låg på att skapa en allians med klienten och där relationsbyggandet var viktigare än formalia. Resultatet visade även att vissa respondenter valde att använda sitt handlingsutrymme inom ekonomiskt bistånd för att motivera och styra klienten i rätt riktning istället för att bara ställa regelstyrda krav. Dessa olika resonemang kan härledas till Olssons (2009) beskrivning av hur alla socialarbetare har sin egen samling naiva teorier som påverkar hur de väljer att handla i relation till klienter och i klientarbetet.

Resultatet från intervjuerna visade dock även att personliga egenskaper hos klienten var av betydelse för relationen mellan socialsekreterare och klient och även kunde påverka bedömningar och beslut. Hur respondenten upplevde klienten, om klienten var samarbetsvillig och motiverad och om klienten var sanningsenlig eller ej. Hur respondenterna valde att bemöta detta varierade och skulle även här kunna härledas till hur deras naiva teorier påverkade de olika handlingsvalen i mötet med klienterna (jfr Olsson, 2009).

### 6.3.2 Kultur på arbetsplatsen och organisationens ideologi

Olsson (2009) beskriver hur det inom varje arbetsgrupp upprättas normer och föreställningar om hur socialt arbete bör utföras. Genomgående i alla intervjuer berättade respondenterna hur ärendedragningar var ett återkommande forum för diskussion och lärande. Respondenterna upplevde att de både fick stöd och hjälp i sina bedömningar och beslut men att det även ibland dock gick emot deras personliga åsikter. Detta går att jämföras med hur Olsson (2009) beskriver att den enskilde socialarbetarens val av handling påverkas av de processer som finns inom arbetsgruppen. Den sociala tillvaron på arbetsplatsen har betydelse för den praktiska kunskapen utöver socialarbetarens personliga erfarenheter. Här relateras de naiva teorierna till den kollektiva kunskap samt de föreställningar som delas inom kollektivet vilket den enskilde socialarbetaren försöker leva upp till (ibid.). Detta kan jämföras med resultatet vilket visade att upplevelsen av att arbeta utifrån en ramlagstiftning med individuella bedömningar upplevdes

som svårt i början då respondenterna var oerfarna, behövde mycket stöd av sina kollegor och kände oro inför att göra felbedömningar.

Flertalet respondenter beskrev hur specifika förhållanden på arbetsplatsen genomsyrade det dagliga arbetet såsom att man hade ett uttalat barnperspektiv eller en generell "beviljakultur" på enheten. Detta blev mycket tydligt i respondenternas resonemang i bedömningen av vinjetterna där dessa respondenter direkt påpekade det faktum att den fiktiva personen sökte bistånd för umgänge med barnen. De andra respondenterna reflekterade inte över detta. Eller att troliga avslag oftast diskuterades på ärendedragning för att förvissa sig om att man verkligen gjorde rätt i att ej bevilja. Resultatet skulle kunna härledas till naiva teorier och det Olsson (2009) benämner som verksamhetens behandlingskultur. Hur arbetsförhållanden anpassas till den ideologi som råder inom en viss socialförvaltning vilket skapar regler om hur socialt arbete ska utövas efter rådande ideal. Resultatet visade även att chefers personliga åsikter och normer påverkade socialsekreterarnas handlingsutrymme vilket även det bör kunna härledas till den rådande kulturen på arbetsplatsen (jfr Olsson & Ljunghill, 1997).

## 7. Diskussion

Detta kapitel inleds med en kort sammanfattning av studiens viktigaste resultat i relation till syfte och frågeställningar. Sedan diskuterar vi resultatet av studien i relation till teori och tidigare forskning. Därefter följer metoddiskussion där vi reflekterar kring val av metod följt av förslag till framtida forskning.

### 7.1 Resultatsammanfattning

Syftet med denna uppsats var att undersöka hur de intervjuade socialsekreterarna resonerade i sina bedömningar inom ekonomiskt bistånd samt hur socialsekreterarna uppfattade och tillämpade sitt handlingsutrymme. Bland socialsekreterarnas resonemang märktes en del skillnader. Vissa socialsekreterare tillämpade ett tämligen byråkratiskt förhållningssätt gentemot klienter och deras ansökningar, medan andra socialsekreterare var fokuserade på alliansbyggande i sina bedömningar och resonemang. Utrymmet för socialsekreterarna att själva välja vilket förhållningssätt de önskade inta föreföll vara stort. Lagar och riktlinjer menade de flesta hade inverkan på deras bedömningar och beslut. Generellt upplevde respondenterna dock att deras förhållandevis stora delegation och handlingsutrymme gav dem möjlighet att navigera mellan regler, lagar och riktlinjer. Resultatet visade även att det som upplevdes som mest styrande i yrkesutövningen var tidsbrist och hög arbetsbelastning samt svårigheter i samverkan med andra myndigheter vilket begränsade respondenternas handlingsutrymme. Individuella förutsättningar hos klienten beskrevs vara av betydelse för respondenternas klientarbete, dock tycktes inte respondenterna reflektera nämnvärt över individuella förutsättningar hos dem själva. Gemensamt för de flesta respondenter var att de ändå tyckte sig ha ett ganska stort handlingsutrymme där de för det mesta kände sig fria i sin yrkesutövning.

### 7.2 Resultatdiskussion

I Jessen och Tuftes (2014) artikel om norska socialarbetares syn på eget handlingsutrymme gick det att utläsa hur det sociala arbetet blev mer byråkratiskt efter en reform innehållande krav på kontroll och fasta riktlinjer inom socialtjänsten. Denna kontrollmekanism talar även Byberg (2002) om, som menar att detta är ett sätt för verksamhetsledningen att kontrollera och styra det sociala arbetet på handläggarnivå. Socialsekreterarna i denna studie beskrev dock, i motsats till resultaten i en del tidigare forskning, att dessa kontrollmekanismer även upplevdes som

positiva för respondenternas handlingsutrymme. Det föreföll som om riktlinjer ökade det upplevda handlingsutrymmet då respondenterna i sin yrkesutövning önskade ha strukturer att luta sig emot och dessa ändå uppfattades som tämligen flexibla. Detta i kontrast till socialarbetarna i Jessen och Tuftes (2014) studie vilka kände sig mer begränsade i sitt handlingsutrymme och mer utlämnade till fasta handläggningsrutiner. Ärendebelastning var överlag någonting som respondenterna ansåg hade stor inverkan på det upplevda handlingsutrymmet, där många respondenter uttryckte att de hade för många ärenden att hantera. Ärendebelastning betonas i den tidigare forskningen som en av de viktigaste organisatoriska faktorerna till variationer i bedömningar och beslut inom ekonomiskt bistånd (Byberg, 2002; Hydén, 1996; Johansson, 2007; Stranz, 2007).

Enligt Stranz (2007) är handläggare med en genomsnittligt högre ärendemängd i regel mer bifallsbenägna och generösa än övriga, även om undantag förekommer. Utifrån resultatet av vinjetterna skulle här en parallell kunna dras då den av respondenterna som hade minst antal ärenden per månad även var den som valde att avslå bägge vinjetterna. Det finns dock säkerligen även andra förklaringsmodeller för detta, exempelvis individuella förutsättningar hos respondenten. Jämförelsen mellan vår och Stranz studie måste dock göras med stor försiktighet. Stranz (2007) vinjettstudie är omfattande och kvantitativ, medan vår studie är betydligt mindre och använder sig av i huvudsak kvalitativa metoder. I jämförelsen mellan våra respondenters svar och svarsresultaten från Stranz avhandling gick det att finna både likheter och skillnader i bedömningarna (jfr Stranz, 2007). Det empiriska materialet bekräftar därmed att variationer förekommer, dock har vi med vår kvalitativa ansats sökt få en fördjupad bild av de faktorer Stranz (2007) beskriver som statistiskt svårförklarade. Genom kvalitativa intervjuer tilläts våra respondenter ge utförligare svar och resonemang. Därigenom bidrar vår studie förhoppningsvis till en djupare förståelse för hur variationer kan uppkomma utifrån enskilda socialsekreterares förhållandevis stora handlingsutrymme. Molanders (2011) beskrivning av hur yrken vilka innefattar handlingsutrymme, alltid kommer leda till mer eller mindre varierande bedömningar, stödjer detta ytterligare.

Minas (2005) beskriver hur rutiner som handledning och ärendediskussioner är viktiga för att få till stånd en likartad handläggning med likartade bedömningar. Även Byberg (2002) tar upp aspekten av det hon kallar ekonomimötens betydelse för enhetliga beslut i arbetsgruppen. Respondenterna beskrev alla vikten och betydelsen av regelbundna ärendedragningar på arbetsplatsen som ett forum för diskussion och lärande och att de såg detta som ett stöd i arbetet

med bedömningar. Dock visade resultatet från vinjetterna att det fanns skillnader respondenter emellan huruvida de valde att ta upp ett ärende för diskussion på ärendedragning eller ej. Utifrån studiens resultat och analys kan vi förstå vikten av den funktion som ärendedragningar fyller inom organisationerna som motvikt till att arbeta utifrån en ramlag med individuella bedömningar.

Studiens resultat indikerade vid flertalet tillfällen, trots att respondenterna själva ej reflekterade över detta, hur individuella förutsättningar tycktes vara av betydelse för hur de valde att handla i arbetet med klienter samt valde att använda sig av sitt handlingsutrymme. Exempelvis hur en del respondenter explicit valde att vara mer "fyrkantiga" i sina resonemang och beslut i motsats till andra vilka valde att skapa allians med klienten i syfte att stärka ett långsiktigt arbete. Detta kan jämföras med Svensson et al. (2008) som beskriver hur individuella förutsättningar påverkar hur socialarbetaren använder sig av sitt handlingsutrymme, både dennes egna egenskaper i form av exempelvis värderingar och fördomar, men också klientens i form av exempelvis samarbetsvilja och initiativförmåga. Resultatet visade även att individuella förutsättningar hos klienten var av betydelse för relationen mellan socialsekreterare och klient och kunde påverka bedömningar och beslut. Analysen av empirin utifrån valda teorier belyste även detta och gav oss förklaringsmodeller för de individuella förutsättningarna hos respondenterna utifrån begrepp såsom gräsrotsbyråkraten och dennes relativt stora handlingsfrihet (Johansson, 2007; Lipsky, 2010) och begreppen maskinbyråkraten och den professionella byråkraten vilket speglade olika valda positioner (jfr Mintzberg, 1979). De naiva teorierna (Olsson, 2009) speglade en annan aspekt genom en förklaringsmodell vilken var mer implicit utifrån att alla socialarbetare hade sina egna samlingar naiva teorier vilka påverkade hur de valde att handla i relation till klienter och i klientarbetet. Att socialsekreterares egna värderingar påverkar deras handlingsutrymme visar flertalet studier (Skogens 2007; Stranz, 2007). Skogens (2007) bekräftar detta ytterligare då hon beskriver att det finns en tendens hos handläggare att på ett personligt plan utgå från egna värderingar och erfarenheter när de ska ta beslut av moralisk karaktär.

Enligt Svensson et al. (2008) har det förändrade samhällsklimatet under 1990-talet, med en ökad privatisering inom den offentliga sektorn som följd, inneburit ett ökat behov av samverkan mellan olika aktörer. Resultatet visade att flera av respondenterna upplevde svårigheter med extern samverkan med andra myndigheter. Vikten av god samverkan belystes då de beskrev hur klienter idag ofta har en komplex problematik vilket kan jämföras med hur Svensson et al.

(2008) beskriver att hög arbetslöshet och höga sjukskrivningstal krävt en samordning av resurser från skilda organisationer. Ekonomiskt bistånd kan ses som ett organisatoriskt fält där flera olika organisationer ingår: socialtjänst, arbetsförmedling, försäkringskassan och exempelvis psykiatri (jfr Svensson et al., 2008). De har ett gemensamt uppdrag med olika resurser att erbjuda utifrån respektive organisation. Men då de olika aktörerna arbetar utifrån sina egna regelverk och tankemodeller kan det uppstå konflikter och spänningar i samarbetet mellan de olika parterna (Svensson et al., 2008) vilket kan förklara respondenternas upplevelse av svårigheten med samverkan i deras yrkesutövning.

Utifrån resultatet kunde vi som tidigare redovisat se skillnader i resonemang. Detta skulle även kunna härledas till skillnader i utbildningsbakgrund och professionalisering. Professionalitet handlar om att gräsrotsbyråkraten erhållit yrkeskunskaper genom utbildning och erfarenheter och har kompetens att använda dessa i konkreta situationer i sitt dagliga arbete (Svensson et al., 2008). Vi kunde se en skillnad i attityd och handlingsval utifrån att det fanns skillnader i utbildning mellan respondenterna. Evans (2011) menar att professionalism är avgörande för hur socialarbetarens handlingsutrymme ter sig. För respondenterna med socionomexamen var begreppet handlingsutrymme något de direkt kunde relatera till och problematisera jämfört den respondent som hade en annan akademisk examen. Även blev skillnader synliga utifrån begreppet "att arbeta i ett spänningsfält mellan organisation och klient" där de flesta respondenter även här kunde relatera till att detta var en utmaning, att både vara representant för en organisation samtidigt som de företrädde klienten. Detta i kontrast till att tycka att man som socialarbetare endast företrädde en organisation. Resultatet indikerade att tidigare yrkeserfarenheter, exempelvis från en mer byråkratisk myndighet, möjligtvis kan ha haft betydelse för hur respondenterna valde att positionera sig enligt begreppen maskinbyråkrat kontra professionell byråkrat. Stranz (2007) menar att en ökad professionalisering är förbunden med krav på mer långtgående diskretion, vilket i sig alltså ökar utrymmet för bedömningsskillnader. Professionaliseringsprocessen medför dock att den berörda yrkesgruppen sluter sig samman kring en enhetlig kunskapsbas med gemensamma normer och värderingar. Enligt Stranz (2007) borde en ökad professionell diskretion teoretiskt sett snarare resultera i likriktning i handläggarnas val att agera. Att normer och värderingar på arbetsplatsen var av betydelse (jfr Olsson, 2009; jfr Olsson & Ljunghill, 1997; jfr Skogens, 2007; jfr Stranz, 2007) visade även våra resultat, då flera respondenter belyste hur kulturen på arbetsplatsen skapade regler om hur det sociala arbetet skulle utföras.



Avslutningsvis önskar vi återknyta till vår inledning och problemformulering där vi funderade kring rättssäkerhet och likställighet i bedömningar. Byberg (2002) tar i sin avhandling upp att det kan vara svårt att kombinera hög handlingsfrihet med bevarande av likhetsprincipen. Molander (2011) menar även att socialarbetaren/gräsrotsbyråkraten har en strävan dels efter likabehandling men även efter individualisering. Likabehandling härrör från juridiken, där alla ska vara lika inför lagen. Individualisering härstammar från en omsorgskontext där socialarbetaren inom ramen för generella regler försöker komma på vad som är bäst för individen. Detta kan kopplas till analysen där vi problematiserar Johanssons (2007) beskrivning av hur gräsrotsbyråkratens arbete utmärks av individuella tillämpningar av generella regler och där respondenterna både ser detta som en utmaning men även som en nödvändighet i handlingsutrymmet. Detta belyser vikten av, men även problematiken med, att arbeta utifrån en ramlag. Vi har dock förståelse för tanken med att använda sig av ramlagar då de till sin karaktär är mer övergripande och lämnar utrymme för tolkning, vilket innebär att de kan överleva både politiska maktskiften och förändringar i omvärlden (jfr Thylefors, 2016). Det verkar vara både en begränsning och en *möjlighet* inom arbetet med ekonomiskt bistånd vilket våra respondenter genomgående i studien bekräftat. Nu när vår studie är genomförd och avslutad har vi fått en mycket bättre förståelse för förutsättningar av betydelse för bedömningar och beslut. Därmed har vi även fått en ökad förståelse för att det i arbetet med individuella bedömningar troligen alltid kommer att finnas variationer i bedömning, på gott och ont.

### 7.3 Metoddiskussion

Fördelen med valet av kvalitativa metoder var att den gav oss förutsättningar att förstå och tolka respondenternas upplevelser och resonemang (jfr Backman, 2008). I efterhand upplever vi att smärre justeringar hade kunnat göras i metodvalen. En del frågor i intervjuguiden visade sig vara överflödiga, eller genererade liknande svar som andra frågor. En testintervju hade kunnat hjälpa oss sälla bort en del av detta onödiga datamaterial. Så som tidigare beskrivits genomfördes tre av intervjuerna på respondenternas arbetsplatser och två stycken via internetlänk där vi kunde se varandra i realtid. Vi upplevde inte att det försämrade kvalitén på intervjuerna eller studiens reliabilitet då interaktionen mellan respondenterna och oss kändes likvärdig situationen vid de fysiska mötena. Det hade varit intressant för resultatdiskussionen om även respondenter från mer integrerade organisationer medverkat. Då vi använde ett bekvämlighetsurval och endast socialsekreterare från specialiserade kommuner var villiga att delta i studien ledde detta till att integrerade organisationer exkluderades. Vår förförståelse

kring forskningsämnet har diskuterats tidigare i uppsatsen, men vi önskar även lyfta de fördelar vi anser att en förförståelse kan bära med sig i ett forskningsprojekt. Att bedriva forskning om socialtjänsten utan att ha någon vetskap om det praktiska arbetet kan i värsta fall resultera i missvisande resultat utan nytta för vare sig forskningsfält eller praktik. Att ha kännedom om fältet som studeras kan istället ses som en fördel då det ger större möjligheter att designa och tolka studien utifrån hur vi och verksamma socialarbetare uppfattar verkligheten.

## 7.4 Förslag till vidare forskning

Generellt behövs mer kunskap inom forskningsområdet ekonomiskt bistånd (Björk et al., 2016). Forskning som fokuserar på ekonomiskt bistånd och variationer i myndighetsutövningen är begränsad (jfr Hydén, 1996; Stranz et al., 2017). Kunskapsluckor kvarstår och det skulle behöva forskas mer kring individuella faktorer och handläggning inom ekonomiskt bistånd (Stranz et al., 2017). Då resultatet av vår studie påvisar att individuella förutsättningar hos respondenterna spelade en tämligen stor roll i tillämpat handlingsutrymme och resonemang i bedömningar instämmer vi med Stranz et al. (2017) att detta är av intresse för framtida forskning. Även betydelsen av professionalitet och yrkessocialisering i relation till handlingsutrymme, normer och attityder hos socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd ses som ett intressant framtida forskningsområde.

## Referenser

Allwood, C. M., & Erikson, M. G. (2010). *Grundläggande vetenskapsteori för psykologi och andra beteendevetenskaper*. Lund: Studentlitteratur.

Backman, J. (2016). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.

Björk, C., Bergström Casinowsky, G., & Håkansson, H. (2016). *Forskning om ekonomiskt bistånd: En översikt av forskning om verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd*. Göteborg: FoU i Väst. Från <https://www.fouvalfard.se/file/forskning-om-ekonomiskt-bistand.pdf>

Blomberg, H., Kroll, C., Kallio, J., & Erola, J. (2013). Social workers' perceptions of the causes of poverty in the Nordic countries. *Journal of European Social Policy*, 23(1), 68–82. doi:10.1177/0958928712456575

Bryman, A. (2012). *Social research methods* (4th ed.). Oxford: Oxford University Press.

Byberg, I. (2002). *Kontroll eller handlingsfrihet?: En studie av organiseringens betydelse i socialbidragsarbetet* (Doktorsavhandling, Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete). Från <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:su:diva-148330>

Christopher, K. (2002). Single Motherhood, Employment, or Social Assistance: Why Are U.S. Women Poorer Than Women in Other Affluent Nations?. *Journal of Poverty*, 6(2), 61-80. doi:10.1300/J134v06n02\_04

Egelund, T. (2008). Vinjettstudier. I A. Meeuwisse, H. Swärd, R. Eliasson-Lappalainen & K. Jacobsson (Red.), *Forskningsmetodik för socialvetare* (s. 136-153). Stockholm: Natur och Kultur.

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

Evans, T. (2011). Professionals, Managers and Discretion: Critiquing Street-Level Bureaucracy. *British Journal of Social Work* (41), 368-386. doi:10.1093/bjsw/bcq074

Grell, P., Ahmadi, N., & Blom, B. (2013). Hur inverkar organisationsstrukturen på socialtjänstens klientarbete?: En sammanfattning av kunskapsläget. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 4(3), 222-240. Från <https://journals.lub.lu.se/svt/article/view/15746>

Hydén, L-C. (1996). Att besluta om socialbidrag: Förändringar av beslut och attityder till socialbidrag 1990-1994. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 3(3), 180-194.

Jergeby, U. (1999). *Att bedöma en social situation: Tillämpning av vinjettmetoden* (Centrum för utvärdering av socialt arbete, nr 1999:3). Stockholm: Socialstyrelsen.

Jessen, J. T., & Tufte, P. A. (2014). Discretionary Decision-Making in a Changing Context of Activation Policies and Welfare Reforms. *Cambridge University Press* 43(2), 269-288. doi:10.1017/S0047279413000998

Johansson, R. (2007). *Vid byråkratins gränser: Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientrelaterat arbete* (3. uppl.). Lund: Arkiv.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (3 uppl.). Lund: Studentlitteratur.

Larsson, S. (2005a). Teori, metod och empiri. I S. Larsson, J. Lilja & K. Mannheimer (Red.), *Forskningsmetoder i socialt arbete* (s. 19-37). Lund: Studentlitteratur.

Larsson, S. (2005b). Kvalitativ metod - en introduktion. I S. Larsson, J. Lilja & K. Mannheimer (Red.), *Forskningsmetoder i socialt arbete* (s. 91- 128). Lund: Studentlitteratur.

Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. (30th anniversary expanded ed.) New York: Russel Sage Foundation.

Marttila, A., Johansson, E., Whitehead, M., & Burström, B. (2012). Dilemmas in providing resilience-enhancing social services to long-term social assistance clients: A qualitative study of Swedish social workers. *BMC Public Health* 12(517). doi:10.1186/1471-2458-12-517

Minas, R. (2005). *Administrating poverty: Studies of intake organization and social assistance in Sweden*. (Doktorsavhandling, Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete). Från <http://su.diva-portal.org/smash/get/diva2:192824/FULLTEXT01.pdf>

Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organizations*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Molander, A. (2011). Efter eget skön: Om beslutsfattande i professionellt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift* 18(4), 320-335. Från <https://journals.lub.lu.se/svt/article/view/15721/14204>

Nelson, K. (2004). Mechanisms of poverty alleviation: Anti-poverty effects of non-means-tested and means-tested benefits in five welfare states. *Journal of European Social Policy*, 14(4), 371-390. doi:10.1177/0958928704046879

Olsson, E. (2009). *Praktisk kunskap i socialt arbete: Om naiva teorier i mötet med klienten*. Malmö: Gleerups Utbildning.

Olsson, E., & Ljunghill, J. (1997). The Practitioner and 'Naïve Theory' in Social Work Intervention Processes. *The British Journal of Social Work*, 27(6), 931-950.

SFS 2001:453. Socialtjänstlagen. Stockholm: Justitiedepartementet.

SFS 2010:1408. Regeringsformen. Stockholm: Justitiedepartementet.

Skogens, L. (2007). *Hur bemöts manliga socialbidragstagare med alkoholproblem?: Regler, kunskap och kontext i socialt arbete* (Doktorsavhandling, Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete). Från <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:su:diva-7147>

Socialstyrelsen. (2003). *Ekonomiskt bistånd: Stöd för tillämpning och handläggning av ärenden i den kommunala socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2013). *Ekonomiskt bistånd: Handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Statens beredning för medicinsk och social utvärdering. (2018). *Ekonomiskt bistånd: Kunskapsläget för utredning och insatser* (SBU Kartläggare, nr 274/2018) Stockholm: Statens beredning för medicinsk och social utvärdering. Från [https://www.sbu.se/contentassets/366783ae5d784668b86a9eb58e7fd0db/ekonomiskt-bistand\\_kunskapslaget-for-utredning-och-insatser\\_274.pdf](https://www.sbu.se/contentassets/366783ae5d784668b86a9eb58e7fd0db/ekonomiskt-bistand_kunskapslaget-for-utredning-och-insatser_274.pdf)

Stranz, H. (2007). *Utrymme för variation: Om prövning av socialbidrag* (Doktorsavhandling, Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete). Från <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:su:diva-6728>

Stranz, H., Karlsson, P., & Wiklund, S. (2017). The wide-meshed safety net: Decision-making on social assistance eligibility in Sweden. *European Journal of Social Work, 20*(5), 711-723. doi:10.1080/13691457.2016.1255596

Svensson, K., Johnsson, E., & Laanemets, L. (2008). *Handlingsutrymme: Utmaningar i socialt arbete*. Stockholm: Natur och Kultur.

Svensson, P. (2015). Teorins roll i kvalitativ forskning. I G. Ahrne & P. Svensson (Red.), *Handbok i kvalitativa metoder* (s. 208-219). Stockholm: Liber.

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.

Thylefors, I. (2016). *Chef - och ledarskap inom välfärdssektorn*. Stockholm: Natur & Kultur.

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

# Bilagor

## Bilaga 1. Informationsbrev till respondenterna

Hej!

Vi är två socionomstudenter på Högskolan i Gävle som för närvarande skriver en kandidatuppsats. Syftet med uppsatsen är att söka kunskap i hur olika socialsekreterare resonerar i sina bedömningar inom ekonomiskt bistånd utifrån faktorer som organisation, handlingsutrymme och arbetssätt.

Vi önskar genomföra intervjuer med socialsekreterare inom ekonomiskt bistånd. Intervjun innehåller frågor avseende socialsekreterarens egen uppfattning kring organisatoriska ramar, regelverk, handlingsutrymme samt några fiktiva fall som intervjupersonen får möjlighet att bedöma utifrån sin yrkesroll som handläggare inom försörjningsstöd. Intervjufrågorna mejlas till intervjupersonen i förväg innan själva intervjun äger rum, vilket ger intervjupersonen möjlighet att bekanta sig med frågorna på förhand. Intervjuer kan genomföras antingen över telefon eller genom en intervju på er arbetsplats. Tidsåtgången för intervjun beräknas till maximalt en timme. Intervjuerna spelas in om det går bra för er och skrivs sedan i text. Den information som lämnas kommer behandlas säkert och förvaras så att ingen obehörig kan ta del av den. Det insamlade materialet kommer att raderas när arbetet är klart.

Redovisningen av resultatet kommer att ske så att ingen person eller arbetsplats kan identifieras. Resultatet kommer att presenteras i form av muntlig presentation till andra studerande samt i form av ett skriftligt examensarbete. När examensarbetet är färdigt och godkänt kommer det att finnas i en databas vid Högskolan i Gävle. Deltagande är helt frivilligt och ni kan när som helst avbryta er medverkan utan närmare motivering.

Har ni frågor är ni välkomna att kontakta oss.

Med vänliga hälsningar

Oscar Olsén  
*Student*  
E-post  
Telefonnummer

Stéphanie Plouda  
*Student*  
E-post  
Telefonnummer

Karin Steive  
*Handledare*  
E-post  
Telefonnummer

## Bilaga 2. Intervjuguide

### Bakgrundsfaktorer

- Vad har du för grundutbildning? Har du någon vidareutbildning?  
Yrkesverksamma år?
- Hur länge har du arbetat med ekonomiskt bistånd?
- Handlägger du bara insatser relaterade till ekonomiskt bistånd, eller beslutar du även om andra insatser?
- Hur många arbetar på er enhet?
- Hur ser er delegationsordning ut? Vad har du delegation att besluta om?
- Hur ser era ärendedragningar ut?
- Hur många klientärenden handlägger du vanligtvis i månaden?

### Vinjettfrågor

#### Vinjettfall 1

C är 35 år och ensamstående. Han har två barn som han träffar sporadiskt. C är utländsk medborgare och kom till Sverige för 10 år sedan. C har läst SFI och därefter haft kortare anställningar inom olika branscher. Under det senaste året har C varit sjukskriven med anledning av ryggproblem och periodvis även för depression. Han har haft samtalskontakt med kurator. Senaste sjukskrivningen gick ut för ett par veckor sedan. C väntar på återbesökstid till läkare vid öppenpsykiatriska mottagningen. C är 0-klassad vid Försäkringskassan och ansöker om försörjningsstöd, hyra och bussresor, samt kostnad för umgänge med barnen två helger denna månad.

Bostad: hyreslägenhet med 2 rum och kök.

Inkomster netto:  
0 kronor/månad

Utgifter:  
Hyra 4700 kronor/månad

Busskort 600 kronor/månad

1. Hur skulle du resonera i detta ärende? Vad tror du skulle bli din bedömning och beslut?
  - a. Om bifall, finns det några förutsättningar eller villkor knutna till beslutet?
  - b. Om avslag, vad skulle krävas för ett beviljande?
2. Finns det utrymme att fatta ett annat beslut?
3. Vad tittar du på när du gör din bedömning?
4. Har du delegation att besluta i detta ärende?
  - a. Om nej, vem har delegation att besluta och tror du att den skulle godkänna din bedömning?
  - b. Om ja, Skulle du ändå diskutera ärendet med någon innan beslut? (chef, dra på ärendedragning, prata med kollega etc)

## Vinjettfall 2

D är 22 år och ensamstående. Sedan någon vecka är D inneboende hos en kamrat. Han har uppburit försörjningsstöd regelbundet under ett par månader. Efter att tidigare ha haft diverse ströjobb är D för närvarande arbetssökande. Han är inskriven vid arbetsförmedlingen men har inte kunnat redovisa några sökta arbeten. D har uppmanats till kontakt med öppenvården, då man misstänker att han kan ha missbruksproblem. Tid för ett första möte är bokad till mitten av månaden. D är inte berättigad till A- eller Alfa-kassa, och ansöker om försörjningsstöd samt hyra och bussresor för maj månad.

Bostad: Del i hyreslägenhet 2 rum och kök med hyra om 5600 kronor/månad

Inkomster netto:  
0 kronor/månad

Utgifter:  
Hyresdel 3000 kronor/månad; enligt uppvisat inneboendekontrakt undertecknad av kamraten.

Busskort 400 kronor/månad.

1. Hur skulle du resonera i detta ärende? Vad tror du skulle bli din bedömning och beslut?
  - a. Om bifall, finns det några förutsättningar eller villkor knutna till beslutet?



- b. Om avslag, vad skulle krävas för ett beviljande?
2. Finns det utrymme att fatta ett annat beslut?
3. Vad tittar du på när du gör din bedömning?
4. Har du delegation att besluta i detta ärende?
  - a. Om nej, vem har delegation att besluta och tror du att den skulle godkänna din bedömning?
  - b. Om ja, Skulle du ändå diskutera ärendet med någon innan beslut? (chef, dra på ärendedragning, prata med kollega etc).

## Frågor om strukturella, organisatoriska och individuella förhållanden

- Kan du beskriva hur din arbetsprocess ser ut, från första kontakt med klient till beslut?
- Hur upplever du att det är att arbeta med individuella bedömningar utifrån en ramlagstiftning?
- Vad upplever du styr ditt handlingsutrymme?
- Hur upplever du ditt handlingsutrymme i arbetet?  
*(Hur fri upplever du att du är i ditt arbete?)*
- Upplever du någonting som särskilt utmanande i arbetet med ekonomiskt bistånd?
- Skulle du vilja förändra något på din arbetsplats utifrån din arbetssituation?  
Vad?
- Upplever du att du har nytta av dina samlade livserfarenheter i din professionella yrkesutövning? På vilket sätt?
- Är det någonting som du känner att du skulle vilja berätta kring ditt arbete som vi ännu inte berört under intervjun?