



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

MÄTNINGAR: "DET BÄSTA VI HAR"

En diskursanalys av kommunpolitikens värdekonstruktioner av mätningar inom socialnämnden

SQ4562, Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 15 hp

Scientific Work in Social Work, 15 higher education credits

Kandidatnivå

HT19

Oliwer Falk & Filip Clarin

Abstract

Title: Measurements: “the best that we have”: A discourse analysis of municipal politician’s constructions of evaluations within Swedish social committee.

The purpose of this study was to examine measurements as a knowledge producing, governing and controlling phenomenon within the Swedish social services. This was done through a discourse analysis of municipal politicians’ views on measurements function and value for the management and organization of social services. The empirical material consisted of six semi-structural interviews with municipal politicians who held positions within social committees in Gothenburg districts or surrounding municipalities. The interviewees consisted of four males and two females who represented four different political parties. We used a qualitative method and analyzed our empirical material through a discourse analysis. The analysis also built on a theoretical framework consisted of concept such as organization professionalism, occupation professionalism, governmentality, discourse theory and theories about evaluation in the assessment society. Our study showed that politician’s viewed measurements within the social services as something given and indispensable for the social committee’s duty. The construction of measurements was viewed as on point with the prevailing systems organization-professionalism witch also mirrored the politician’s attitude towards measurements and statistics as a source of knowledge. Finally, the study showed that the usefulness of measurements for politicians regarding accountability, control and management got precedence despite a good awareness of its knowledge-producing stipulations.

Keywords: social services, measurements, organization professionalism, occupation professionalism, discourse analysis.

Förteckning över förkortningar

FL: Förvaltningslagen (2017:900)

KL: Kommunallagen (2017:725)

RF: Kungörelse (1974:152) om beslutad ny regeringsform

SKL: Sveriges kommuner och landsting

SoL: Socialtjänstlagen (2001:453)

Förord	1
1 Introduktion	2
1.1 Bakgrund och problemformulering.....	2
Problemformulering	2
1.2 Syfte och frågeställningar.....	3
1.3 Avgränsningar	3
1.4 Studiens relevans för socialt arbete	4
1.5 Arbetsfördelning.....	4
2 Tidigare forskning, teori och analytiska begrepp	5
2.1 Inhämtningsförfarande av kunskapsläget.....	5
2.2 Mätningar inom socialtjänsten	5
Statistik som beslutsunderlag	5
Mätningar som styrmedel.....	8
Konsekvenser av mätningar inom socialtjänsten	11
2.3 Mätningar som diskurs	15
Diskursteori	15
Diskursernas makt.....	15
Parallella kunskapsregimer i den offentliga förvaltningens samtid	17
New Public Management: socialförvaltningarnas dominerande doktrin	19
2.4 Socialförvaltningens juridiska grundvalar	19
3 Metod och metodologiska överväganden	22
3.1 Metodval.....	22
3.2 Urvalsprocess	22
3.3 Genomförande av intervjuer.....	23
3.4 Bearbetning av empiri	24
3.5 Analysmetod.....	25
3.6 Studiens tillförlitlighet.....	25
3.7 Forskningsetiska överväganden	28

4 Resultat och Analys	30
4.1 Mätningars självklara plats i nämnden.....	30
4.2 Mätningar som kunskapskälla.....	36
4.3 Mätningar som maktmedel.....	40
5 Avslutande diskussion.....	47
Referenslista.....	51
Bilaga 1	54
Bilaga 2	55

Förord

Vi vill börja med att tacka varandra för ett gott samarbete och för det hårda arbete som lagts ned. Många kaffekoppar och än fler goda skratt senare lyckades vi slutligen med vår uppgift. Vi vill skänka ett stort tack till våra informanter, utan vilka denna studie ej hade varit möjlig. Vi vill även tacka våra opponenter för värdefulla synpunkter.

Oliwer och Filip
Göteborg 2019

”Att tänka fritt är stort, att tänka rätt är större” – Thomas Thorild

1 Introduktion

I följande kapitel introduceras det undersökningsområde, syfte och frågeställningar som lagt grunden för förevarande studie. Därutöver presenteras undersökningens avgränsning, relevans för socialt arbete och arbetsfördelning mellan författarna.

1.1 Bakgrund och problemformulering

I ett demokratiskt styrelseskick är granskning av offentlig verksamhet en grundförutsättning för att ansvarsutkrävande gentemot förtroendevalda politiker som styr verksamheterna ska vara möjligt. Hur granskningen bör genomföras och i vilken utsträckning, är dock inte självklart. Sverige har betecknats som ett av de länder som i enlighet med en internationell trend har utvecklats mot ett ”granskningssamhälle”. Termen betecknar ett samhälle där omfattande och tilltagande granskning har institutionaliserats som lösningen på allehanda policyproblem som offentliga medel ska finansiera. Härmed blir granskningens funktion mer än bara insyn i verksamheten. Det blir ett sätt att styra verksamheterna för att de ska fungera ändamålsenligt. Detta blir ett motiv för att allt fler personer och organisationer granskar andra personer och organisationer och att dessa i sin tur gör sig granskningsbara. Det kan även innebära att verksamheternas egen organisering inrymmer granskningssystem via kontroll- eller managementbyråkrati. Denna utveckling har menats komma till uttryck inom socialtjänstområdet (Lindgren 2015: 272–273; Hall 2012: 22 f.).

Problemformulering

Mätningar inom socialförvaltningen antas vara av intresse att undersöka med tanke på de resurstilldelningar som deras administrativa ansträngningar kräver och konsekvenserna som mätningar förmodas medföra för verksamheterna. Det föreligger inte heller ett okomplicerat förhållande mellan en organisation som socialförvaltningen och mätning av dess kvalitet, effektivitet och produktivitet. Det finns därför skäl att undersöka hur mätningarna kan tänkas påverka hur verksamheten fungerar i förhållande till sitt kärnuppdrag. Den numeriska data som mätningarna utmynnar i antas dessutom få betydelse för hur verksamheterna gestaltas, värderas och förstås. En utgångspunkt för denna studie är att språket

verkar (re)producerande för den sociala verklighetens utformning (Winther Jørgensen & Phillips 2000: 11–12). Ur ett socialkonstruktivistiskt perspektiv blir det därmed intressant att undersöka vilken funktion och betydelse som ansvariga makthavare tillskriver mätningar av diverse faktorer för verksamheterna. Till motiven att studera mätningar som styrmedel inom svensk socialförvaltning, kan säkerligen fler läggas till. De nämnda argumenten är emellertid de som motiverat tillblivelsen av förevarande studie.

1.2 Syfte och frågeställningar

Förevarande studie ämnar undersöka mätningar som kunskapsproducerande, styrande och kontrollerande fenomen inom socialtjänsten genom diskursanalys av makthavares konstruktioner av mätningars funktion och värde för ledningen och organiseringen av förvaltningen. Detta undersöks via tre frågeställningar:

- Hur ser politiker på statistik som redskap i nämnduppdraget?
- Hur ser politiker på mätningar och statistik som källa till kunskap?
- Hur ser politiker på mätningar som medel för styrning och kontroll?

1.3 Avgränsningar

Studiens undersökningsfenomen är avgränsat till ett visst verksamhetsområde, urval och geografiskt område. I valet av verksamhetsområde och urval beslutades socialtjänsten och dess politiska ledare vara av störst intresse att fokusera på, givet relevansen för socialt arbete. Avgränsningen innebar ett uteslutande av andra områden där fenomenet finns, däribland hälso- och sjukvården vilket annars hade kunnat vara intressant med tanke på dess betydande funktion för samhällets välfärd. Därigenom exkluderas även rösterna från politiska ledare inom region och landsting.

Vårt intresse för politiska ledares ståndpunkter rörande mätningar som styrmedel beror på att vi har uppfattat att deras perspektiv sällan kommer till uttryck. Majoriteten av forskning och litteratur på området tycks nämligen primärt lyfta fram perspektiv på utförarnivå och missar således de initiativtagande ledarnas perspektiv på mätningarnas funktion och värde.

Slutligen är studien av praktiska skäl geografiskt avgränsad till Göteborg stad och dess kranskommuner. Vi har sökt variation av kommuner för att erhålla spridning i den empiriska datan. Emellertid avgränsas spridningen efter studiens omfattning. Vidare diskussion om urvalet ses nedan i metodavsnitt 3.1.

1.4 Studiens relevans för socialt arbete

Studiens undersökningsfenomen är inte bara relevant för att det studeras i en central verksamhet för socialt arbete, utan även för dess förmodade effekter på socialarbetarnas yrkesutövning. Socialt arbete är känt som en organisationsberoende praktik eftersom yrkesutövningen, som primärt sker i offentlig sektor, villkoras och legitimeras av politiskt fastställda normer, riktlinjer och resurser. Därför tenderar politiskt styrda organisationer som socialtjänsten att lösa sina eventuella problem med ökad byråkratisering och organisationsprofessionalism på bekostnad av socialarbetares handlingsutrymme och yrkesprofessionalism (Ponnert & Svensson 2015: 224–225). Den tilltagande användningen av mätningar inom socialtjänsten förmodas utgöra en sådan byråkratisering av organisationen som villkorar verksamhetens göromål gentemot det som mäts (Lindgren 2015: 286). Således är mätningars funktion och värde för verksamheten enligt politiska ledare relevant att undersöka för att socialt arbete som profession skall kunna förstå och förhålla sig adekvat till fenomenet. Det sistnämnda är av betydelse eftersom det sociala arbetets målgrupper förmodas påverkas i slutändan.

1.5 Arbetsfördelning

Studien har genomgående framarbetats i samråd mellan författarna. Den ena av oss tog inledningsvis ett större ansvar för kontaktsökande och intervjubokning med studiens urvalsgrupp medan den andra påbörjade arbetet med studiens inledning, bakgrund samt tidigare forskning- och teoriavsnitt. Vissa intervjuer genomfördes av båda och några med endast en utav författarna närvarande. När intervjuerna var klara fortgick arbetet med avsnittet om tidigare forskning och teori, varpå den andre påbörjade att skriva studiens metodavsnitt. När båda dessa avsnitt ansågs nästintill färdigställda, påbörjades analys och transkriberingsarbetet gemensamt varpå resultat- och analysavsnittet samt slutdiskussionen skrevs gemensamt.

2 Tidigare forskning, teori och analytiska begrepp

I följande kapitel kommer kunskapsläget för den ledning och organisation som omfattar mätningar i den kommunala välfärdssektorns människobehandlande organisationer att presenteras. Detta görs med hänvisning till såväl tidigare studier som till litteratur på området med anledning av att det förefaller svårt och missgynnsamt att särskilja forskningens resultat från litteraturens beskrivande teorier och begrepp.

2.1 Inhämtningsförfarande av kunskapsläget

Tidigare forskning inhämtades initialt via databasen ProQuest Social Sciences med sökorden: measur*, social work och management vilket visade vägen till Teres Hjärpes artikel Measuring Social Work – Quantity as Quality in the Social Services från 2017. Från den artikeln hittade vi fler studier på området som i sin tur ledde oss vidare till fler och så vidare tills vi upplevde att vi hade en god översikt över vad forskare, primärt från det sociologiska fältet, hade noterat i ämnesområdet.

Artiklarna ledde oss inte bara vidare till andra studier utan även till lämplig litteratur på området som vi kunde finna på universitetsbiblioteken. Emellertid var vi bekanta med ett antal böcker redan innan studien påbörjades som hade introducerat oss i undersökningsområdet och inspirerat vårt val av studieobjekt.

2.2 Mätningar inom socialtjänsten

Mätningars funktion och konsekvenser för organisationer kan ses på ett par olika sätt: dels som ett kunskapsproducerande fenomen och dels som en styrmekanism. Följande avsnitt ämnar presentera teorierna bakom båda aspekterna av fenomenet samt dess möjliga konsekvenser och forskning på fenomenet inom socialtjänsten.

Statistik som beslutsunderlag

Mätningar som kunskapsproducerande fenomen kan synas ur ett vetenskapsteoretiskt perspektiv. Givetvis är inte alla mätningar och den data som därigenom produceras inom socialtjänsten att beteckna som ”vetenskap”, eftersom vetenskaplig metodologi inrymmer så mycket mer krav än bara en viss typ av datainsamlingsmetod (Åsberg 2001: 1). Härmed avses de kompromisslösa förut-

sättningarna för mätningar som metodologi för att praktiskt alstra trovärdiga data presenteras, utan att gå så djupt in på ontologiska och epistemologiska ansatser. Det sistnämnda är dock relevant eftersom tolkningen av mätningarnas resultat avgörs av undersökarens ståndpunkter gentemot vad som utgör ”verkligheten” och vilka möjligheter hen har att få kunskap om denna. Därvid kan empirism, kritisk realism och icke-realism nämnas, som antar förutsättningarna vid kunskapsbildning olika. Empirism antar verkligheten som existerande oberoende av observatören, som därtill antas förmögen att urskilda denna objektivt och korrekt direkt via sinnen. Denna förståelse har av vissa forskare även kallats ”naiv realism” (Danermark 2011: 58 f.; Bryman 2018: 53). Kritisk realism antar samma verklighetsbild, men antar sinnestolkningen av den som socialt betingad. Enkelt förklarar menas andras uppfattningar påverka vad vi ”ser”. Icke-realism eller socialkonstruktivism antar verkligheten som helt igenom konstruerad av sociala faktorer, där erkännandet av språkets begränsningar och vår oförmåga att beskriva verkligheten såsom den ”egentligen” är avgör (Danermark 2011: 62 ff.).

Som metod för insamling av empiri producerar mätningar numeriska data som lämpar sig särskilt väl för att skildra företeelser som enkelt låter sig räknas eller beräknas. I en verksamhet kan det exempelvis handla om inkomster och utgifter, tid för eller antal av diverse göromål. Vid undersökningar av företeelser som däremot inte är av numerisk art kräver metoden större betänksamhet. Då måste nämligen företeelserna översättas till mätbara indikationer som kan vara mer eller mindre tillförlitliga. Därvid kan ”direkta” och ”indirekta” indikationer särskiljas, där åtskillnaden utgör indikatorns närhet till det som avses mätas. Exempelvis kan andelen anställda med kollektivavtal i ett företag ses som ett relativt direkt mått på hur trygga anställningsvillkoren för företagets personal är. Om samma indikation, andelen anställda med kollektivavtal, används som ett mått på ett områdes socioekonomiska status blir förhållandet mellan indikation och det som avses mätas mer indirekt. I det senare fallet är det alltså inte lika klart varför indikatorn är duglig som måttstock på företeelsen, vilket därför behöver klargöras och erkännas som giltigt (Bryman 2018: 198–202). Det kan således förmodas vara svårare att tillämpa mätningar av företeelser vars innehåll och mening är komplexa och kontroversiella.

Vidare kan mätmetoden med fördel skildra skillnader eller samband mellan företeelser. Variationer på en måttstock menas nämligen lättare kunna fånga och visualisera distinktioner, åtminstone subtila sådana, än kategoriseringar. Som

exempel är det mer konkret och precist att ange en exakt tidsangivelse för något än att beskriva det som ”snabbt” eller ”långsamt”. Därtill kan samband påvisas via mätningar genom jämförelser av beroende variabels utfall i förhållande till oberoende variabler. I en verksamhet skulle man kunna tänkas vilja undersöka sambandet mellan förekomsten av en riktlinje för en viss arbetsuppgift, som oberoende variabel, och hur lång tid arbetsuppgiften tar, som beroende variabel. Om utfallet på arbetsuppgiftens tidtagning följdriktigt förändras i förhållande till om det finns en riktlinje eller ej, kan det antas finnas ett samband mellan förekomsten av en riktlinje och hur lång tid arbetsuppgiften tar. Sådana resultat kräver dock alltid viss reservation med hänsyn till möjligheten att andra faktorer, utanför undersökningen, kan ha påverkat resultatet (Bryman 2018: 203; Denvall 2011: 48). Exempelvis har Schön, Denhov & Topor (2009) påvisat att en behandlings effekt snarare avgörs av kvalitén på relationerna än vilken typ av metod som tillämpats inom psykiatri för patienter med en allvarlig psykisk störning. Detta är anmärkningsvärt eftersom det främst är metodernas evidens som efterfrågas inom psykiatri (341, 345–346).

Mätinstrument och numeriska data associeras ofta med mer objektivitet än lingvistiska undersökningar och resultat eftersom det exempelvis dels är lättare att rekonstruera en liknande mätning än en liknande intervju-undersökning och dels är svårare att ifrågasätta tolkningen av ett siffervärde än en språklig konstruktion (Kvale & Brinkman 2014: 295 ff.; Bryman 2018: 61, 465 ff.). Emellertid ställer sig en del forskare kritiska till konstruktionen av mätningar som ”mer objektiva” än språkinriktad forskning med invändningen att besluten av vad som mäts, på vilket sätt och hur det framställs kan ses som subjektiva praktiker (Lindgren 2011: 92–93). Dessutom har mätningar som kunskapsproducerande verktyg svårt att skänka förståelse för företeelser. För även om mätningar tydligt kan skildra beskaffenhet, variationer och samband gentemot företeelser genom siffervärden, så är det sällan uppenbart varför siffervärdet är som det är. Ta till exempel svaret på en fråga hur bra en individ som föremål för en verksamhets tjänster har upplevt servicen på en skala 1–10. Motiveringen till siffran och vad den betyder för respektive respondent framgår därvid inte och bör därför vara svår att använda som grund till serviceförbättrande åtgärder. Detsamma gäller för samband som en mätning har påvisat – varför sambandet existerar, kan inte mätningen besvara. Värderingsfrågan skulle kunna kompletteras med ett antal svarsalternativ på tänkbara orsaker eller

motiv, men så länge inte möjligheten till öppna svarsalternativ (icke-mätningar) ges så måste svaren tas för mindre sanningsenliga med hänsyn till hur alternativen begränsar vad respondenten kan svara. Dock skulle inkludandet av öppna svarsalternativ i en enkätundersökning också vara problematiskt. Det skulle nämligen försvåra hanteringen av datan då det generellt sett är mer krävande att gå igenom, sammanställa och presentera resultatet av icke-numeriska data (Blom & Morén 2011: 72–74).

Avslutningsvis bör de praktiska utmaningarna med kunskaps- eller värderingsgrundande mätningar som uppföljningar och utvärderingar inom en verksamhet som socialtjänsten benämnas. Exempelvis utgör frågor som: hur, vad och varför mätningen ska genomföras och av vem – villkor för hur resultatet senare kan tolkas och erkännas som tillförlitligt, träffande och sant. Enligt forskare bör ett kritiskt förhållningssätt tillämpas med frågor som: bör en intern eller extern utredare anlitas för uppdraget? Vilka intressen kan tänkas styra dem som genomför mätningen: marknadsvärde, ideologi eller socialt erkännande? Behöver undersökaren vissa förkunskaper för att kunna göra en ”bra” mätning? Vad ska mätas och vilka indikatorer är lämpliga? Hur ska mätningen genomföras? Vilka utgör urvalet? Kan det finnas risker med klientmedverkan: beroendeställning till verksamheten? Är svaren ”objektiva”, ärliga och tillförlitliga? Hur ska svaren tolkas? (Blom, Morén & Nygren 2011: 20 ff.).

Mätningar som styrmedel

Mätningar har generellt en central funktion vid granskning, även om icke-numeriska former av data, såsom dokumentation, också används. Bland vanliga granskningsformer hör uppföljningar, utvärderingar, revision och tillsyn. Uppföljningar utförs vanligen genom fasta rutiner för intern kontroll av verksamhetens utveckling, både i förhållande till sig själv och andra liknande verksamheter. Det kan exempelvis handla om löpande kontroller av inkomster och utgifter eller kvalitén hos de tjänster som verksamheten tillhandahåller. Utvärderingar är en aktivitet som vanligen tillämpas för grundliga bedömningar av diverse företeelser. Det kan handla om hur stor andel av mottagare som hjälps av en viss insats eller huruvida handledning uppfyller lagkrav. Härvid föreskrivs ofta systematiska tillvägagångssätt och tillämpning av vetenskapliga metoder.

Emellertid särskiljer sig syftet vid dessa utvärderingar från forskningens, på så vis att kunskaperna ska leda till praktisk nytta och inte vara allmänt bildande. Fortsättningsvis omfattar revision två huvudsakliga former av granskning. Dels kontrolleras att verksamhetens räkenskaper är lagenligt rättvisande och redovisade och dels kontrolleras om verksamheten skötts på ett ändamålsenligt och ekonomiskt tillfredsställande sätt. Slutligen är tillsyn en traditionell, men alltmer omfattande, form av granskning som utförs av externa myndigheter som kontrollerar att offentliga organisationer tillmötesgår de lagar och föreskrifter som villkorar deras verksamhet och eventuellt tillrättavisar dem därefter (Lindgren 2015: 276–278).

Samtliga granskningsformer utgår från en förutbestämd uppfattning, s.k. värdegrund, om hur olika objekt ska vara. Därvid skiljer sig dock värdegrundens utformning och innehåll utifrån respektive granskningsform. Alla former av granskning genererar mer eller mindre tillförlitlig kunskap som i varierande omfattning styr verksamheterna. Uppföljning, utvärdering och, i viss mån, revision utmynnar ”bara” i rekommendationer för verksamheterna till skillnad från de eventuella åtgärder som tillsynsmyndigheternas granskning påkallar. Vidare kan uppföljningar och utvärderingar utföras av såväl interna som externa aktörer, till skillnad från revision och tillsyn där endast externa aktörer kan utföra granskningen (Lindgren 2015: 278–279).

Under de senaste decennierna har föremålen för granskning inom offentlig regi förändrats mycket i Sverige. Fokus har alltmer hamnat på kvalité och resultat vilket bland annat märks i de lagar, regler och styrdokument som villkorar socialtjänsten. I 3 kap. 3 § SOL och 6 § LSS förkunnas exempelvis att kvalitéten i socialtjänsten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. Socialstyrelsen (2015) har kompletterat dessa krav med tillrådan om ledningssystem för ett systematiskt kvalitétsarbete inom hela socialtjänsten. Detta anges i deras handbok om handläggning och dokumentation inom socialtjänsten samt i deras föreskrifter och allmänna råd. Där förkunnas socialnämnden eller motsvarande vara ansvarig för inrättandet av ett sådant ledningssystem som innebär en struktur för hur kvalitétsarbetet ska bedrivas på samtliga nivåer i kommunen. Ledningssystemet ska därvid understödja socialtjänstens arbete med planering, ledning, kontroll, uppföljning, utvärdering och förbättring. Därvid ingår identifiering, beskrivning och fastställande av de processer, praktiker och rutiner inom verksamheten som behövs för att säkra kvalitéten. Ledningssystemets effektivitet ska kontrolleras över

tid genom löpande egenkontroll och avvikelsetredningar. Är processerna bristfälliga i förhållande till ändamålet, skall de justeras. Slutligen rekommenderas upprättandet av en kvalitetsberättelse där kvalitetsarbetet ska skildras (42–43).

Kvalité är emellertid just ett sådant komplext och kontroversiellt begrepp som beskrevs i föregående avsnitt, som har svårt att fångas med mätningar. I SOSFS 2011:9 menas kvalitet vara detsamma som att en verksamhet uppfyller samtliga krav och mål som gäller för verksamheten utifrån lagar, föreskrifter och andra beslut med stöd av sådana föreskrifter. Denna fokusering på arbetet med kvalité, snarare än kvalitén i sig självt, kan tyckas visa på begreppets svårfångade natur. Således preciseras sällan kvalitetsbegreppet i granskningssammanhang, utan tillämpas snarare antingen som en generisk term på alla möjliga goda egenskaper som en verksamhet kan tänkas ha eller helt enkelt likställs med uppfyllandet av politiska mål. Det får konsekvensen att kvalitetsmätningar antingen får svårt att utmytna i någonting meningsfullt eller användbart alternativt blir detsamma som en resultatmätning (Lindgren 2015: 273–274).

Enligt vissa bedömare har resultat även kommit att bli utgångspunkten för bedömningar av ansvar som underlag för eventuella ansvarsutkrävande åtgärder. Med det menas att det är utifrån resultaten som verkställare av den beslutade politiken bedöms ha uppfyllt sitt ansvar eller ej. Detta skiljer sig från den proceduriella syn på ansvar som har menats varit gällande tidigare i Sverige, där kontrollen och utkrävandet av ansvar snarare handlade om att syna och säkra följsamheten gällande god redovisningssed, regler och rättssäkerhet vid beslutsfattande hos tjänstemän (ibid.).

Avslutningsvis ska förutsättningarna för resultatstyrning inom en verksamhet som socialtjänsten avhandlas. Beroende på vad en verksamhet avser åstadkomma kan resultat tänkas inrymma många olika aspekter. I en näringsverksamhet är detta relativt oproblematiskt. Där förknippas resultat ofta med hur mycket vinst som företaget har genererat eller hur stor andel av kunderna som har uppskattat företagets producerade varor eller tjänster. I en myndighet som socialtjänsten däremot, är resultat snarare vilka tjänster som givits och vad de har lett till i förhållande till verksamhetsmålen samt till vilken kostnad. Förhoppningen är att kunna visa hur arbetet har skett i enlighet med verksamhetsmålen och att detta har gjorts på ett resurseffektivt sätt. Det kan även handla om att påvisa hur de

målinriktade insatserna som givits, är just de som har lett till målens uppfyllelse (Lindgren 2015: 285).

Vilka tjänster som har givits och hur resurserna har använts innebär härvid inga direkta svårigheter. Men vad gäller socialtjänstens verksamhetsmål, så uppstår problem. Socialtjänstens mål och syfte inbegriper humanitära mål såsom att främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet samt frigöra och utveckla människors egna resurser. Genom myndighetsutövning skall verksamhetens tjänstemän avgöra huruvida människor uppnår den ”levnadsnivå” som de enligt lag är berättigade och eventuellt sätta in insatser för att säkra denna. I regel arbetar verksamheten utifrån frivillighet, men har även befogenhet att tillämpa tvångsinsatser. Denna vittgående och komplexa målbild gör att omsättningen av verksamhetsmålen till mätbara indikationer blir mycket omfattande och svår. Än mer vanskligt blir det om man tar hänsyn till klienternas situation som verksamheten ska hjälpa, som ofta är drabbade av flera former av problem (Blom, Morén & Nygren 2011: 20). Frågan blir då vad som ska tas fasta på eller hur arbetet och dess resultat med klienter som är drabbade av kombinationer med sociala problem ska urskiljas i statistiken. Det är dessutom svårt att utesluta alla yttre påverkansfaktorer vid de insatser som verksamheten tillhandahåller om insatsresultaten vill utvärderas. Vad gäller värderingar av verksamhetens tjänster kan inblandade aktörer tänkas ha olika föreställningar om vad ett ”gott” resultat innebär eller ens vad ”resultat” innebär. Förutsättningarna för att styra en verksamhet som socialtjänsten utifrån mätbara resultat är med andra ord problematiska (Lindgren 2015: 285).

Konsekvenser av mätningar inom socialtjänsten

Det ska sägas att det inte alla som delar denna dystra inställning till möjligheten att mäta kvalitativt humanitärt arbete (Hjärpe 2017: 25) men alldeles oavsett så får tilltron till mätningar konsekvenser för organisationens mål, utföranden, resursfördelning och personal. Vad gäller målsättningen i en mätstyrd verksamhet kan effekten bli att det endast är de aspekter som låter sig mätas som tas i beaktning. Detta kan leda till målförskjutning som betyder att fokuset på verksamhetens kvalitativa kärnuppdrag förloras till förmån för mätbarheten (Lindgren 2015: 286). I en fältstudie av Teres Hjärpe (2017) visade sig detta under hennes observationer

av en ledningsgrupp från socialtjänsten, som deltog i ett nationellt program av Socialstyrelsen för implementeringen av resultat-baserat ledarskap. Under en av programmets gruppdiskussioner uttryckte medlemmar inom ledningsgruppen svårigheter med att få fram sanningsenliga och jämförbara data på verksamhetens resultat, som exempelvis vid förebyggande arbete. Härledningen av resultatet från det förebyggande arbetet ansågs omöjlig att säkerställa och antogs därför som ett problem som behövde arbetas med. Från gruppövningar framstod lösningen på problemet som att insatserna, och deras målgrupper, som inte kunde mätas behövde nedprioriteras. En sådan målgrupp som omnämndes var unga som bodde under otrygga boendeformer och som, ännu inte vräkta, inte ansågs aktuella för några insatser från socialtjänsten (31–33, 35–36).

Hjärpe (2017) fick även fram hur mätbara mål formade enhetschefers ledarskap och attityd gentemot verksamheten göromål. Som exempel uttryckte en enhetschef frustration över att vissa socialarbetare höll utredningar ”öppna” för att bibehålla kontakten med familjer som de arbetat med för att stämma av familjens situation, trots att det fanns ett mål för hur lång tid en utredning fick ta. Enligt enhetschefen var uppringsningsservice inget som verksamheten skulle syssla med, utan kontakten skulle överlämnas till insatsgivaren, om sådan fanns, eller avslutas helt efter avslag. Denna inställning var sannolikt påverkad av chefens önskan att påvisa goda resultat. Av samma skäl framkom även att enhetschefer medvetet kan manipulera statistik för att resultaten ska framstå som goda. Under en gruppdiskussion förklarade en chef hur man hade ändrat sitt sätt att mäta genomsnittstiden för handläggningen, från att endast inkludera avslutade ärenden i mätningen till att även inkludera pågående. På så vis såg resultatet bättre ut, utan att någon reell förändring inom verksamhetens handläggningstid hade ägt rum (37–40). Inom offentlig verksamhet bekräftas denna risk för skenbart ”goda” resultat av flera forskare (Forsell & Ivarsson Westerberg 2016: 20, 30–31; Ponnert & Svensson 2015: 218–219; Alvesson & Spicer 2018: 95).

Detta fokus på mätbara resultat får som påvisat konsekvenser för verksamhetens chefspersonal. Därvid menar vissa forskare att efterfrågan på generell chefskompetens och administrativ förmåga har ökat inom offentlig sektor framför ämneskompetens till området de ska leda över (Kullberg 2011: 31). Inom socialtjänstområdet har en intervjustudie av Berg et. al. (2008) visat på hur detta har upplevts som positivt bland chefer inom offentlig socialförvaltning då

yrkesrollen blivit tydligare genom budgetfokus enligt deras sex informanter, varav tre var verksamma i Sverige och tre i England. Andra studier och rapporter har kommit fram till det motsatta då socialchefer har angett hur yrkesrollen har blivit mer mångtydig och inrymmer motsättningar mellan budget och verksamhetskrav samt kontradiktoriska förväntningar från politiker och allmänheten. Den strikta organisationsstrukturen har upplevts begränsa deras möjligheter att själva prioritera sin tid och därmed fått mindre tid till bland annat stödjande ledarskap gentemot personalen än de hade önskat. Den mesta tiden har menats gå åt till möten (Kullberg 2011: 30–32).

Den här formen av styrning beskrivs ofta även få följden att yrkesprofessionalismen hos utförarna av socialtjänstens kärnuppdrag minskar till förmån för organisationsprofessionalismen. Det betyder att logiken som föreskriver ett strikt ledningssystem begränsar den logik som utgör socialarbetares profession eftersom organiseringen villkorar deras handlingsalternativ utifrån rutiner och förväntade resultatutfall. Därvid har socialarbetares partnerskap, kollegialitet, professionella diskretion, yrkesetik och förtroende menats förminskas av styrbarheten, standardisering och granskningsbarhet (Evetts 2009: 259; Ponnert & Svensson 2015: 223; Lindgren 2015: 275). De ökade kraven på mätbarheten har även menats medföra ökade administrativa uppgifter för socialarbetare som följaktligen fått mindre tid för klienter och en mer stressfylld arbetssituation (Forssell & Ivarsson Westerberg 2014: 238 ff.; Forssell & Ivarsson Westerberg 2016: 32–33).

Till de positiva effekterna av denna form av styrning räknas ofta större transparens och rättssäkerhet vilket betyder större likhet i behandlingen av liknande problem och ökade förutsättningar för medborgare att kunna hävda sin rätt och erhålla en lägsta kvalitetsnivå på offentlig service (Lindgren 2015: 286). Tilltron till statistiska data innebär även det blir ett maktmedel för inblandade aktörer inom socialtjänstens verksamhet. Exempelvis framhöll en anställd controller inom socialtjänsten i studien av Hjärpe (2017) att det var nödvändigt att kunna uppvisa statistik för politiska ledare för att få sina önskemål beviljade. I hennes fall visade hon upp statistik på hur antalet ärenden hade ökat, för att få lov att utöka antalet tjänster. Att bara berätta om den ökade arbetsbelastningen hade inte räckt (36–37). Dessutom kan statistiska data som påvisar att en viss insats eller metod fungerar, det som ofta benämns som evidensbaserad praktik, skänka legitimitet till

professionen och dess tillvägagångssätt. De flesta evidensbaserade praktiker kommer från statliga myndigheter, såsom Socialstyrelsen, genom randomiserade kontrollerade studier som innebär att man slumpmässigt fördelar klienter mellan två olika insatser och jämför deras resultat. Dock har forskare inom socialt arbete kritiserat evidensbegreppet för dess metodologiska begränsningar, bristfälliga forskningsunderlag och användbarhet utifrån det sociala arbetets särskilda förutsättningar, varför evidensbegreppets relevans för socialt arbete kan ifrågasättas (Oscarsson 2011: 183–184). Liknande kritik kan tänkas applicerbar på diverse utvärderingar som sker inom socialförvaltningarna och deras samarbetspartners verksamheter. Utvärdering är nämligen ungefär lika avancerat som forskning, men praktiskt än mer komplicerat med hänsyn till de vetenskapsteoretiska, forskningsetiska och praktiska villkor som utvärderaren måste förhålla sig till för att genomföra en ”god” utvärdering (Blom, Morén & Nygren 2011: 20–23). Tilltron till numeriska data innebär även att en viss sorts kunskap premieras där ”veta att” blir mer erkänt än att ”veta hur”, teoretisk kunskap överordnas praktisk och ”objektiv” data ses som mer legitim än erfarenhetsbaserad kunskap (Hjärpe 2017: 24).

Mätningarnas effekter på socialtjänstens verksamhet kan säkerligen framställas på flera sätt och det ska sägas att, som del av den ”granskningskultur” som tycks råda inom svensk offentlig förvaltning, är forskningen om granskningens effekter begränsad. Vissa studier framhäver granskningens positiva effekter och vissa framhäver de negativa (Lindgren 2015: 288). Eventuellt hade man kunnat önska en större säkerhet vad gäller granskningens positiva effekter, eftersom det tycks få konsekvenser för professionellt yrkesutövande och avsätts en ansevärd mängd resurser därtill. Forsell & Ivarsson Westerberg (2016) har försökt att beräkna granskningens kostnader inom offentlig regim och kommit fram till en fingervisning om hur mycket pengar det kan röra sig om. Författarna uppskattar att kostnaden för statlig granskning kan uppgå till nästan 300 miljarder kronor per år, vilket motsvarar ungefär en tredjedel av statens totala verksamhetskostnader. Då ingår inte mottagarsidans administrativa kostnader för att göra sig granskningsbar. Med hänvisning till forskningsutvärderingen FOKUS beräkningar och studier av skolinspektionen, uppskattar författarna att mottagarsidan sannolikt avsätter minst lika mycket arbetstid och administrativt arbete som motsvarar vad statens granskning kostar. Därutöver vill de tillräkna granskningens dolda kostnader på

professionellas yrkesutövning och arbetsförhållanden. Forskarna efterfrågar även konsekvensanalyser av granskningen, som lyser med sin frånvaro (21, 32–33). Därvid menar de att administrationen kan ses som en demokratifråga, där medborgarinflytande begränsas till följd av bristen på transparens vad gäller granskningens kostnader. Den framstår nu som något ”objektivt” och neutralt självklart som bara finns inkorporerat i administrativa system och styrmodeller. Resursfördelningen till administrationen tycks svår att koppla till politiska beslut och demokratiska processer (Forsell & Ivarsson Westerberg 2014: 241).

2.3 Mätningar som diskurs

Ett teoretiskt angreppssätt för att förstå hur mätningar i form av administration och granskning har blivit så frekvent förekommande inom offentlig förvaltning kan göras via diskursteori. Under detta avsnitt kommer denna teori att presenteras, liksom diskursen, och dess förhållande till mätningar, som av många forskare menas dominerande inom offentlig förvaltning idag.

Diskursteori

Diskurser definieras i enlighet med Healy (2014) som ackumulerade meningar och språkliga handlingar som konstruerar fenomen och formar våra tankar, handlingar och identiteter (3). Således antas ett socialkonstruktivistiskt förhållningssätt som erkänner språket som villkorande för hur verkligheten kan beskrivas och därmed ”förstås”. Diskursteori erbjuder både tankemodeller och analysredskap för att förklara (främst den sociala) verklighetens brokiga, skiftande och ibland motsägelsefulla natur. Diskurser antas utgöras av samlade antaganden som utifrån historiska och kulturella sammanhang (re)produceras via sociala interaktionsprocesser. Diskurser medför konkreta konsekvenser för den sociala verkligheten eftersom våra tankar och handlingar, samt värderingar av dessa, formas efter dessa (Winther Jørgensen & Phillips 2000: 11–12).

Diskursernas makt

Diskursernas inverkan på den sociala verkligheten har beskrivits i termer om makt av Michel Foucault. Han antog makt som ett produktivt och helomspännande kraftnätverk i samhällskroppen som möjliggör den sociala verklighetens tillblivelse

och förmågan att särskilja, karakterisera och relatera objekt. Samtidigt innebär makten även begränsningar för hur omvärlden kan manifesteras och beskrivas. För att konkretisera vad makten innebär för samhället enligt Foucault, kan makten ses som den kraft som exempelvis möjliggör lagar och utbildningsplaner, att vissa kan betecknas som socialarbetare, politiker eller domare, eller att vi vet hur ska bete oss på flygplatsen, i klassrummet eller rättsalen. Mer eller mindre, påverkas vi alla ständigt av denna makt. Även vid ensamhet kan makten framträda, exempelvis genom tankar såsom ”tur att ingen såg det”, ”jag har köpt för mycket godis” eller ”vad bra att jag pluggar nu” (Winther Jørgensen & Phillips 2000: 20; Börjesson och Rehn 2009: 45–46).

Denna möjliggörande och disciplinerande kraft kan inte härledas från en eller vissa personer, utan ska istället ses som de processer som, likt en diskurs, frambringa vissa sociala effekter. Härvid myntade Foucault ett antal begrepp som förtydligar hur detta går till (ibid.).

Makt/kunskap är ett sådant begrepp som beskriver hur kunskap och makt hänger samman: där det ena inte kan sägas föregå det andra. Genom studier av den psykiatriska vetenskapens framväxt insåg Foucault att psykiatrins övertagande av rätten att beteckna människor som avvikande eller farliga hängde samman med deras kunskapsutveckling. Med andra ord gav kunskaperna psykiatrin makt, samtidigt som makten förutsatte deras förmåga att tala om psykiatrisk kunskap. Således antog Foucault att makt och kunskap samverkar och utvecklas parallellt (Börjesson & Rehn 2009: 45–47).

Foucault var benägen att identifiera en dominerande kunskaps- eller sanningsregim för respektive tidsepok. Härvid håller vissa, oss medräknade, inte med om att en tidsepok meningsfullt kan sägas präglad av en kunskapsregim allena. Det förefaller mer sannolikt att flera kunskaps-/sanningsregimer kan existera parallellt och utkämpa en kamp om rätten att avgöra ”sanningen”. Dock kan inte ”sanning” i någon slutgiltig mening nås i enlighet med makt/kunskap-begreppet. Varje kunskapsuttalande antas nämligen avhängigt det rådande (och föränderliga) maktsystem som tillåter, legitimerar och antar kunskapen som nyttig. Det blir därmed mer meningsfullt att tala om ”sanningseffekter”, det vill säga de effekter som rådande ”sanningar” medför (Winther Jørgensen & Phillips 2000: 20–21).

Makt/kunskap antog Foucault som en särskilt effektiv maktform på grund av dess dolda funktion. Inte bara genom att vi erkänner att vissa människor har mer

kunskap i vissa områden än andra, utan för att vi ser på oss själva och anpassar vårt leverne efter de dominerande ”sanningar” som råder. En klassisk metafor som Foucault använder sig av gällande vår anpassningsbenägenhet är hämtat från en idé om det perfekta fängelset: Panoptikon. Fängelset har ett centrerat vakttorn, varifrån strålkastare lyser in i de omgärdade cellerna så att endast vakterna kan se fångarna men inte omvänt. Behövs då några vakter? – undrade Foucault. Han antog ett ”nej” på den retoriska frågan. På liknande sätt som fångarna antogs anpassa sig oavsett om någon fångvaktare var på plats eller ej, antog Foucault att människor i allmänhet anpassar sig som maktsubjekt efter rådande ”sanningar” som om vi vore övervakade (Börjesson och Rehn 2009: 47–48). Graden av determinism som makten här tycks innebära, har olika tänkare uppfattat som olika genomgripande (Winther Jørgensen & Phillips 2000: 21 ff.).

För denna studiens ändamål är det mindre viktigt hur styrda vi antas vara. Emellertid är det adekvat att nämna ett sista, högst relevant, begrepp som förklarar denna anpassningsbarhet, men i förhållande till statsmakten. Foucault kallar det för *governmentality*, som inte ska tolkas som resultatet av en viss politisk ideologi eller liknande. Snarare är det ett namn för de effekter som det generella maktsystem som stater i västvärlden har utvecklat för att skapa lämpliga samhällsmedborgare. Enligt Foucault är vi indoktrinerade att ständigt ha statsmakten närvarande genom dess lagar, institutioner, ämbetsverk, byråkratier med flera och oftast, utan att ifrågasätta, anpassar vi oss efter dessa. Exempelvis föds vi in i ett system av mödravård, låter oss registreras med personnummer, deltar i ett (tvingande) skolsystem, låter våra kunskaper betygsättas efter utbildningsplaner, betalar skatt på inkomst och utgifter, visar upp legitimation närhelst polis frågar efter det, söker hjälp hos doktorn när vi blir sjuka och kanske anpassar vår kost efter livsmedelsverkets ”tallriksmodell”. Vår vana, tilltro och aktning till makten gör oss alltså benägna att både granskas och rättas av den (Börjesson och Rehn 2009: 49–50).

Parallella kunskapsregimer i den offentliga förvaltningens samtid

”Organisationsprofessionalism” och ”yrkesprofessionalism” omnämndes tidigare som olika ”logiker”, men de kan även betecknas som kolliderande kunskapsregimer eller diskurser. Beroende på om den ena eller andra antas som mer ”sann” eller

”bättre”, så får det följer för hur social förvaltning och dess inblandade aktörer bör organiseras och agera.

Antas en ideal-typ av organisationsprofessionalismen, är det ledningssystemets utformning som antas avgörande för verksamhetens prestanda. Genom tydligt hierarkiska strukturer för ansvar och beslutsfattande samt standardisering av arbetsuppgifter säkras kontrollen hos de ytterst ansvariga i toppen. Som offentlig verksamhet bygger auktoriteten på rationell-rättslig grund och externa parter antas nödvändiga för att regleringar, ansvarsutkrävande åtgärder och värderingar av verksamheten ska kunna göras på ”objektiva” grunder. Diskursen används som en form av yrkesmässig kontroll, motivation och förväntan av såväl chefer, medarbetare och kunder (Evetts 2009: 248).

Ideal-typen av yrkesprofessionalismen är en diskurs som utvecklas av och inom en yrkesgrupp. Den utgår från kollegial auktoritet och bygger på tilltro från såväl arbetsgivare som klienter till yrkesgruppens kompetens och handlingsutrymme som antas avgörande för verksamhetens kapacitet – särskilt vid komplexa fall. Eventuella kontrollsystem utvecklar och hanterar yrkesgruppen själv med stöd av den yrkesetiska kodex som framarbetats av yrkesförbunden (ibid.).

Som ideal-typer återfinns sannolikt verkligheten någonstans mellan dessa ytterligheter. Organisationsprofessionalismens diskurs har dock menats vara den som närmast överensstämmer med verkligheten i våra socialförvaltningar idag genom den förvaltningspolitiska doktrin som kallas New Public Management (Johansson, Dellgran & Höjer 2015: 24). Innan vi presenterar denna mer ingående, ska det påpekas att båda ideal-typer som presenterats ovan endast antar perspektiv på makro- och mesonivå (systemnivå på institutionell och organisatorisk nivå). Detta utesluter konsekvensanalyser för verksamhetens målgrupp samt de komplexa kombinationer som uppstår då vissa socialarbetare tenderar att identifiera sitt arbete med yrkesprofessionalismen och agera enligt denna diskurs, utifrån såväl egna som klienters intressen, även i verksamheter med organisationsprofessionalistisk utformning (Evetts 2009: 248–249; Liljegren & Parding 2010: 270–271, 276–277; Hall 2012: 29).

New Public Management: socialförvaltningarnas dominerande doktrin

Sedan 1980-talet har organiseringen inom offentlig förvaltning, både i Sverige och internationellt, förändrats i riktning mot samma styr- och ledningsinstrument som används av företag i näringslivet. Drivkrafterna bakom detta har bland annat formulerats som allmän missnöjdsamhet med förvaltningarnas effektivitet samt minskat förtroende för folkvalda politikers och professionellas förmåga och vilja att förvalta de offentliga verksamheterna på bästa sätt (Liljegren & Parding 2010: 270; Lindgren 2015: 275–276).

Enligt Christoffer Hood (1995), som myntade termen New Public Management (NPM), kännetecknas denna offentliga organisering av ett nedbrytande av förvaltningen i separata och ”bolagiserade” enheter efter verksamhetsområden. Som egna kostnadsställen får de stort ansvar (delegation) för sitt områdes resultat mot övergripande budgetmål, uppdragsbeskrivningar och affärsplaner. Detta avser att öka styrbarheten, underlätta välriktade ansvarsutkrävande åtgärder och effektivisera resurshanteringen. Vidare införs marknadsekonomiska principer som utkontraktering och köp- och säljrelationer för att öka konkurrensen. Detta tillämpas både mellan offentliga organisationer och mellan offentliga och privata uppdragstagare för att tydliggöra en standard på uppdragsnivå, pressa priserna på tjänster och införa incitament att göra dem bättre (95–97).

Konceptet inbegriper även införandet av beprövade managementmetoder från privat sektor. Kontinuerligt eftersträvas rationalisering med betoning på disciplin och sparsamhet av resursutnyttjandet. Man strävar alltså ständigt efter att kunna göra mer med mindre resurser. Därvid betonas betydelsen av cheferna som utifrån sina ansvarsbeskrivningar och med stort handlingsutrymme rekommenderas att leda verksamheterna aktivt och tydligt utifrån sin roll. Vidare antas explicita och mätbara standarder för tjänster utifrån räckvidd, nivå och innehåll i utförandet som en lösning på osäkerheten gentemot professionellas expertis och arbetsmetoder. Därvid betonas behovet av resultatstyrning utifrån förutbestämda indikationer för att trygga ett ändamålsenligt genomförande (ibid.).

2.4 Socialförvaltningens juridiska grundvalar

För att kunna undersöka den ledning och organisering som finns i offentlig regim, är det lämpligt att belysa de juridiska grundvalar som förutsätter den. I Kungörelse

(1974:152) om beslutad ny regeringsform anges i 1 kap. 7 § RF att riket inrymmer kommuner på såväl lokal som regional nivå. I enlighet med 14 kap. 1 § RF ska beslutanderätten i kommunerna utövas av valda församlingar. Vidare i Kommunallagen (2017:725) återkommer dessa bestämmelser i 1 kapitlet om Grunderna för den kommunala verksamheten. Där tillkännages Sveriges indelning i lokala kommuner och regionala landsting samt att dessa ska skötas på demokratis och den kommunala självstyrelsens grund via valda församlingar (s.k. fullmäktige) av röstberättigade medlemmar.

I 3 kap. 3–4 §§ KL anges att fullmäktige ska tillsätta såväl styrelse som nämnder som utöver styrelsen behövs för att fullgöra kommunens eller landstingets uppgifter enligt lag eller annan författning och för övrig verksamhet. Sålunda tillsätter kommuner ofta en (social)nämnd för att i enlighet med Socialtjänstlagen (2001:453) tillmötesgå sitt sociala ansvar. I 2 kap. 1 § SoL förkunnas exempelvis att varje kommun svarar för socialtjänsten inom sitt område, och har det yttersta ansvaret för att enskilda får det stöd och den hjälp de behöver. Vidare i 3 kap. 3 § SoL anges att insatser inom socialtjänsten ska vara av god kvalitet, att utförande av uppgifter ska göras av personal med lämplig utbildning och erfarenhet, samt att kvaliteten i verksamheten systematiskt och fortlöpande ska utvecklas och säkras. Därvid har nämnden enligt 6 kap. 37 § KL möjlighet att delegera uppgifter åt presidium, utskott, ledamot eller ersättare att på nämndens vägnar besluta i ett visst ärende eller grupp av ärenden, vilket återges i 10 kap. SoL gällande de sociala åtagandena. Delegation till kommunalanställda tjänstemän regleras i 7 kap. 5–7 §§ KL där nämnden får överlåta beslutsrätt direkt till verkställande tjänstemän såsom socialarbetare i vissa ärenden eller indirekt via en förvaltningschef, och man har även rätt att villkora beslutsfattandet efter brukarnas möjligheter att lämna förslag eller yttranden på de tjänster som förvaltningen tillhandahåller. I 6 kap. 38 § KL förkunnas vad som inte får delegeras, däribland uppges beslutanderätten över verksamhetens mål, inriktning, omfattning eller kvalitet.

Vad gäller just mål, inriktning, omfattning eller kvalitet villkoras emellertid förvaltningens förfogande över dessa centrala verksamhetskomponenter efter diverse lagar och myndigheter. Därvid kan exempelvis nämnas lagenliga krav på saklighet och opartiskhet, kompetens, tillgänglighet, enkelhet, effektivitet, kontroll och granskningsbarhet, revision, samverkan, ändamålsenlighet, evidensbaserad praktik och många fler liknande ledord gentemot diverse delar i förvaltningens

verksamhet. Bland myndigheter som kontrollerar och villkorar de kommunala socialförvaltningarna hör exempelvis Förvaltningsdomstolen, Socialstyrelsen, Inspektionen för vård och omsorg, Socialdepartementet m.fl.

Mätningar är även något som regleras i lagrum för all kommunal förvaltning. Enligt 3 kap. 10 § KL ska kommunerna utse revisorer för att granska förvaltningen och i 12 kap. 1–3 §§ KL förkunnas vad som ingår i revisorernas uppgift. Däribland ingår granskning om verksamheterna sköts på ett ändamålsenligt och ekonomiskt tillfredsställande sätt, om räkenskaperna är rättvisande och om den interna kontrollen som görs inom nämnderna är tillräcklig. De kontrollerar och anmäler även till berörd nämnd om misstanke om brott av förmöghetsrättslig karaktär föreligger eller om avgöranden från förvaltningsdomstol har åsidosatts. Vidare granskas huruvida delårsrapporten enligt 11 kap. 16 § KL och årsredovisningen hör samman de mål som beslutats i fullmäktige. Slutligen omfattas även myndighetsutövning mot enskilda i granskningen i de fall där: handläggningen av sådana ärenden har vållat kommunen eller landstinget ekonomisk förlust, när granskningen gäller hur nämnderna verkställer egna gynnande beslut enligt lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade och socialtjänstlagen (2001:453), när granskningen gäller hur nämnderna verkställer avgöranden av allmänna förvaltningsdomstolar, eller när granskningen sker från allmänna synpunkter. Utöver kommunallagens bestämmelser ska kommunernas ekonomiska förhållanden klargöras i enlighet med lagen (2018:597) om kommunal bokföring och redovisning. Här förefaller mätningar som något som måste göras.

3 Metod och metodologiska överväganden

I följande kapitel kommer inledningsvis studiens val av metod samt tillvägagångssätt att redogöras för. Vidare kommer bearbetning samt analys av empiri att presenteras för att slutligen föra en diskussion kring studiens tillförlitlighet och forskningsetiska förhållningssätt.

3.1 Metodval

Studiens val av metod är som sig bör konstituerat av studiens syfte och forskningsfråga. Kvale & Brinkman (2014) menar att det är viktigt att inte välja mellan en kvalitativ eller kvantitativ metod för att författarna gillar metoden utan för hur väl metoden är förenlig med studien. Som exempel är kvalitativa intervjuer generellt sett mer lämpliga när forskningsfrågan kan formuleras med ett ”hur” medan kvantitativa enkäter anses vara mer lämpliga vid ett ”hur mycket”. I föreliggande studie har vi valt att använda oss av kvalitativa intervjuer som insamlingsmetod av empiri eftersom detta tillåter oss att skapa förståelse för den sociala verklighet som vi ämnar undersöka genom en diskursiv analys (142–143).

3.2 Urvalsprocess

Föreliggande studie har använt sig av det som Bryman (2018) kallar för målstyrda eller målinriktade urval, vilket är en vanlig urvalsmetod för kvalitativa studier. Urvalsmetoden innebär att urval av analysenheter, deltagarna, görs med avstamp i studiens mål och på kriterier som gör det möjligt att besvara studiens forskningsfrågor. Mer specifikt har studien använt sig a priori-urval vilket innebär att urvalskriterierna fastställs i början av studien och utvecklas inte under studiens gång (498). Studiens forskningsfrågor rör politikernas syn på mätningar inom socialtjänsten vilket således ledde oss till att söka kontakt med politiker med poster inom social/stadsdelsförvaltningar. Urvalet avgränsades till social/stadsdelsnämnder i Göteborgs Stad samt kranskommuner med avsikt att inkludera representanter från både större och mindre kommuner/stadsdelar. Studiens deltagare valdes främst utifrån att få en bred variation av partitillhörighet samt mellan jämn könsfördelning. Kontakt initierades främst via telefonkontakt vilket begränsade urvalet till de politiker som valt att offentliggöra sina telefonnummer.

Valet av kontaktform gjordes med bakgrund mot att vi tidigt i studien stötte på svårigheter med att få svar via mail och studiens tidsrymd krävde att vi inte kunde avvakta på svar.

Vi har i studien genomfört sex intervjuer med politiker från sex olika kommuner/stadsdelar inom Göteborgs Stad samt kranskommuner varav fyra män och två kvinnor. Bland deltagarna tillhörde två Moderaterna, två Liberalerna, en Miljöpartiet, samt en Vänsterpartiet. Alla deltagare hade uppdrag i social/stadsdelsnämnd med en variation av tre ordförande, en vice ordförande samt två ledamöter. Tre av deltagarna hade även uppdrag i kommunfullmäktige i sin kommun.

3.3 Genomförande av intervjuer

Vi har valt att använda oss av semistrukturerade intervjuer i studien då detta ansetts vara bäst lämpat för att nå studiens syfte. Semistrukturerade intervjuer gör det möjligt att hålla intervjun inom av viss ram av specifika teman samtidigt som intervjupersonen får möjlighet till reflektion och att utforma sina svar fritt. Metoden skänker även flexibilitet och ger utrymme till intervjuaren att ställa följdfrågor kring intressanta uttalanden (Bryman 2018: 563).

Intervjuguiden som legat till grund för intervjuerna (se bilaga 1) har använts som en tematisk ram att utgå ifrån och är en översikt av de teman som ska ta upp samt förslag på frågor. Den har således inte följts ordagrant. Intervjuerna har genomförts med ett öppet angreppssätt där intervjuerna inletts med att tydliggöra studiens syfte, gå igenom användandet av ljudinspelning samt säkerställa att intervjupersonen läst det informationsbrev som på förhand delgetts deltagare. Detta för att skapa en trygg miljö där intervjupersonen känner sig fri att uttrycka sig (Kvale & Brinkmann 2014: 170–172).

Två av intervjuerna genomfördes i grupprum på Göteborgs Universitet medan övriga intervjuer genomfördes i deltagarens stadsdel/kommun i konferensrum på bibliotek och kontor. Intervjuerna har pågått i ca 30–45 minuter och har med deltagarens samtycke spelats in med hjälp av en mobiltelefon. Tre av intervjuerna genomfördes av båda två av studiens författare medan resterande tre genomfördes av en författare. Förändringen i tillvägagångssätt gällande antal intervjuare skedde

på grund av personliga skäl eller tidsbrist med arbetet och därmed en nödvändighet att dela upp arbetet med intervjuer.

3.4 Bearbetning av empiri

Studiens empiri har bestått av de inspelade intervjuer som genomförts. Intervjuerna har transkriberats för att strukturera empirin och underlätta inför analys av materialet. Genom att skriva ut talet till text skapas en överblick där det lättare går att se mönster, motsägelser och synliggöra citat av värde för studien. Med en text kommer man nära materialet och får möjlighet att studera språkbruk på en högre detaljnivå. Själva transkriberingsprocessen i sig blir även en början på analysprocessen (Kvale & Brinkmann 2014: 220; Svensson 2019: 115).

Gällande transkriberingens process har vi tagit hänsyn till studiens syfte, tidsram samt mängden material. Då vår valda analysmetod är diskursanalys, som inte har ett behov av detaljerade samtalsnyanser har vi valt att följa Svenssons (2019) råd om att transkribera med måtta. De inspelade intervjuerna har gemensamt lyssnats igenom flertalet gånger samtidigt som vi fört anteckningar med tidsmarkeringar med utgångspunkt i, men ej begränsat till, våra frågeställningar. Genom denna process fick vi möjlighet att på ett distanserat sätt lära känna vårt material och kunde välja ut våra teman (120–121).

Men hjälp av tidsmarkeringarna gick vi sedan tillbaka till inspelningarna för att i detalj transkribera de för studien mest intressanta delarna. Vi har i transkriberingen valt att skriva ut så ordagrant som möjligt och inkluderat pauser, avbrott och tvekanden samt markerat med [otydligt] när så varit fallet. Vi har även fört in interpunktionstecken för att göra texten läsbar. Det ska påtalas att transkribering är ett skapande av empiri där val görs om vad som skall inkluderas och vad som ska utelämnas. Då den text som sedan analyseras är en av studieförfattarna skapad produkt går inte transkriberingsprocessen helt att särskilja ifrån analysen utan ska snarare ses som en del av den (Svensson 2019: 122–126). Vid val av citat till vårt resultat- och analyskapitel har citaten bearbetats något ytterligare på så vis att vissa delar samt otydligheter tagits bort och ersatts med [...]. Vid enstaka fall har vi även lagt till egna ord i citaten med hårda parenteser på följande sätt: [förklarande ord]. Detta för att göra det tydligare vad informanten talat om samt för att citaten inte ska

bli allt för långa. Därtill har ord i citaten kursiverats när informanterna i tal har betonat ordet med eftertryck.

3.5 Analyismetod

Som analysmetod har vi valt att använda oss av en diskursanalys grundad i Foucaults ansatser om diskurser som en social praktik och ett sätt att tala och skriva om världen (Svensson 2019:47). För att skapa en struktur i vår analys av empirin, och så långt som möjligt säkerställa att empirins röster, aspekter och olika vinklar får möjlighet att komma fram har vi delat upp analysen i olika steg (Svensson: 2019: 128).

Efter att studiens intervjuer transkriberats samlade vi ihop och skumläste igenom allt material för att på nytt bekanta oss med empirin. Syftet med detta var att påminna oss om vad vi samlat in och inför analysen öppna upp blicken för detaljer i texten som kanske annars hade missats (ibid.: 133). Vidare fortsatte vi med nästa steg, att organisera materialet, där vi sorterade våra citat utefter informanter och namngav citaten med informant 1–6. Det sorterade materialet lästes sedan igenom mycket noggrant där vi vid varje ny mening i texten ställde oss frågan ”vad sker här?” och förde anteckningar. Detta för att försöka finjustera den diskursiva blicken och lägga fokus på språkbruket och dess möjliga sociala konsekvenser (ibid.: 138). Det sista steget i vår analys var att kategorisera och etikettera vår empiri till teman ämnade att besvara våra forskningsfrågor. Under analysen fann vi tre teman i vilka vår empiri kommer att presenteras i studiens resultat och analys-kapitel. Mätningars självklara plats i nämnden, mätningar som kunskapskälla samt mätningar som maktmedel. Det ska här påtalas att temana inte existerar naturligt inom empirin utan är något som skapats av studiens författare och är därmed betingad av vår bakgrund, våra intressen samt studiens forskningsfrågor (ibid.: 142).

3.6 Studiens tillförlitlighet

Flera kvalitativa forskare menar på att kvalitativ forskning inte kan bedömas utifrån samma kriterier som kvantitativ forskning klassiskt görs, det vill säga validitet och reliabilitet, utan istället bör bedömas utifrån studiens tillförlitlighet. Grunden till detta argument är att validitet och reliabilitet utgår ifrån möjligheten att komma

fram till en absolut sanning av den sociala verkligheten istället för att se möjligheten till flera alternativa beskrivningar av den. Ett alternativ till detta menar vissa forskare är att hålla sig till de klassiskt kvantitativa begreppen intern och extern validitet samt reliabilitet men anpassa dem till kvalitativ forskning genom att lägga mindre fokus vid frågor kring mätning. Detta framställer något andra kriterier än tillförlighet som nämns ovan men har ändå vissa likheter. I detta stycke ska studien diskuteras generellt utifrån dessa olika begrepp (Bryman 2018: 467).

En studies tillförlighet kan brytas ned i beståndsdelarna trovärdighet, överförbarhet, pålitlighet samt möjlighet att bekräfta. En studies grad av trovärdighet påverkas enligt Bryman (2018) av hur studien följer de forskningsregler som finns samt huruvida den har använt sig av exempelvis respondentvalidering för att kontrollera att den insamlade empirin uppfattas korrekt (467–468). Detta ska motsvara en studiens interna validitet som liknande berör hur god överensstämmelse det finns mellan studiens empiri och de teoretiska idéer som utvecklas (Bryman 2018: 465). Den externa validiteten ses som ett mått på hur väl studien kan generaliseras till andra kontexter vilket enligt begreppet överförbarhet går att styrka genom att studien förser läsare med fylliga beskrivningar av den undersökta kontexten och genomförandet för att underlätta för bedömning om resultaten är överförbara till en annan kontext (Bryman 2018: 465, 468). Den externa och interna validiteten kan sammantaget ses som ett mått på hur väl studien har undersökt det den avsett undersöka (Bryman 2018: 465; Kvale & Brinkmann 2014: 296).

Vår studie kan i relation till dess begrepp sägas ha en viss trovärdighet samt mått av intern validitet på så sätt att vi till den mån vi kunnat följt de forskningsetiska riktlinjer som Vetenskapsrådet (2002) satt upp samt redovisat för dessa. Vi har i vår tolkning av empirin följt de teoretiska spår som forskning på ämnesområdet använt sig av samt varit noggrann i vår bearbetning av empirin för att inte förvanska det som sagts. Studien har inte använt sig av någon form av respondentvalidering vilket kan ses som en svaghet i relation till validitet och trovärdighet. Gällande extern validitet och studiens överförbarhet till andra kontexter är det svårare att göra en bedömning. Då studien har ett begränsat urval och en snäv kontext är det svårt att påtala någon form av generalisering, vi har dock så väl vi kunnat sökt få till en fyllig och noggrann beskrivning av vårt urval och kontext vilket kan sägas öka överförbarheten något. Då studiens syfte varit att undersöka politikernas syn på mätningar som styrmedel och studien gjort detta genom att intervjua politiker om

just mätningar som styrmedel skulle det kunna argumenteras för att studiens validitet i den bemärkelsen är relativt hög. Vidare ska dock sägas att det inte går att säkerställa att studiens, till antalet få, deltagare är representativa för sin grupp vilket är en svaghet för validiteten.

En studies pålitlighet är baserat på hur väl studien gjort sig granskningsbar genom transparens och noggrann redogörelse för forskningsprocessens alla dess delar. Detta ska svara upp mot begreppet reliabilitet som rör studiens konsistens, huruvida den går att reproduceras vid andra av andra forskare vid en annan tidpunkt. Att säkra att intervjupersoner skulle ge samma svar vid en annan tidpunkt eller till en annan intervjuare anses vara mycket svårt då det inte går att pausa en social miljö och det miljön innefattar (Bryman 2018: 465, 468–469; Kvale & Brinkmann 2014: 295). En studiens konformitet, eller förmåga att styrka och konfirmera, innebär att forskaren handlar i god tro genom att inte medvetet låter teoretiska tycken och personliga värderingar påverka studiens utförande eller slutsatser (Bryman 2018: 470). Begreppet ska motsvara en studies objektivitet som enligt Kvale & Brinkmann (2014) i samhällsvetenskaplig kontext handlar om en eftersträvan att skapa möjlighet för studieobjektet att opponera sig emot intervjuarens frågor, tolkningar och de antaganden som ligger till grund för dessa (294).

Studien har genom detta metodavsnitt sökt vara så noggranna och transparenta som möjligt gentemot vår hela forskningsprocess. Vi har av denna anledning även valt att publicera den intervjuguide som använts för att ytterligare stärka transparensen. Då studien är handledd samt utsätts för opponering kan även detta ses som en form av granskning och på så vis öka pålitligheten i studien. Studien kan dock inte sägas ha särskilt stort mått av reliabilitet då det, på grund av intervjustudiers karaktär, är svårt att återskapa intervjuerna i dess originalutförande. Gällande konformitet har vi gått in i studien med ett försök att vara så öppna och objektiva som möjligt gentemot ämnet. Detta har inte varit en helt enkel uppgift då vi som studiens författare haft med oss en förförståelse påverkad av den forskning som framställer det sociala arbetes komplexitet och de eventuella effekter som granskning kan ha för vår framtida yrkesprofessionalitet. Tidigare forskning på ämnesområdet är mångsidig och målar upp olika bilder och perspektiv vilket har varit en stor hjälp till att hålla oss objektiva och öppna gentemot ämnet. Studiens objektivitet kan utifrån den förklaring av begreppet som nämns ovan sägas ha stärkts genom att vi i intervjuerna försökt skapa en så trygg och öppen miljö som

möjligt för att skapa intressanta och ohämmade diskussioner om ämnet. Vår uppfattning av studiens intervjupersoners känsla av trygghet och tillåtelse att opponera sig, med hänsyn till de svar de gett, är att så har varit fallet. Detta är givetvis en subjektiv åsikt och kan inte styrkas på något annat sätt än att tillfråga intervjupersonerna om saken, vilket inte gjorts.

3.7 Forskningsetiska överväganden

Att bedriva etisk korrekt forskning handlar inte om att punkt för punkt följa vissa förutbestämda regler utan kan snarare sägas innebära ett förhållningsätt som kräver konstant etiskt medvetenhet och reflektion under hela forskningsprocessen. Reflektion över både vad forskningen innebär för de som deltar i studien samt vad forskningen innebär för forskningsfältet och samhället. Det innebär att ta hänsyn till deltagares integritet, självbestämmande och människovärde likväl som att vara noggrann, ärlig och opartisk i sitt tillvägagångssätt (Kalman & Lövgren 2019).

En del i det etiska förhållningsätt som föreliggande studie har utgått ifrån är Vetenskapsrådets (2002) fyra forskningsetiska principer som utgörs av informationskrav, samtyckeskrav, konfidentialitetskrav samt nyttjandekrav. Etisk korrekt forskning innebär även att ställa samhällets behov av ny kunskap genom forskning mot individers skydd mot intrång i deras livsförhållanden, det vill säga väga nytta mot risk (Vetenskapsrådet 2002: 5).

Informationskravet har i denna studie mötts genom att ett informationsbrev (se bilaga 2) sänts ut till studiens intervjupersoner med information om studiens syfte, intervjuens tänka upplägg och genomförande samt en redogörelse av Vetenskapsrådets fyra etiska principer. I informationsbrevet klargörs även att deltagande i studien är frivilligt och att deltagare utan skäl när som helst kan avbryta sitt medverkande. Intervjupersoner har även tillfrågats innan intervjun påbörjats för att säkerställa att de läst informationsbrevet samt förstått dess innehåll korrekt. På så vis anses studien ha gjort sitt yttersta för att för att uppfylla kraven för informerat samtycke (Kvale & Brinkman 2014: 107). Vidare har konfidentialitetskravet och deltagares anonymitet behandlats på så vis att deltagare genom informationsbrevet försäkrats om största möjliga konfidentialitet på så vis att insamlat material och personuppgifter i form av ljudinspelningar, datorfiler, och pappersutskrift förvaras på ett säkert sätt samt att materialet kommer att förstöras efter godkänd

examination av kandidatuppsatsen. Brevet klargör även att inga namn på intervjupersoner, arbetsplatser eller kommuner kommer att delges i studien men tydliggör att total anonymitet ej kan garanteras trots försiktighetsåtgärder då utomstående, på grund av studiens innehåll, ändå kan identifiera en viss deltagare. Genom noggrann och säker hantering av insamlat material anses studien även ha uppfyllt nyttjandekravet som tydliggör att lämnade uppgifter inte används till något annat syfte än det som stipulerats i informationsbrevet. (Kalman & Lövgren 2019: 15–16; Vetenskapsrådet 2002: 12–13).

4 Resultat och Analys

I följande kapitel presenteras studiens resultat genom tre utvalda teman som studiens empiriska fynd har delats in i. Inom respektive tema analyseras diverse empiriska fynd utifrån det valda teoretiska ramverk och ämnesområdets tidigare forskning med ambition att söka svar på studiens frågeställningar.

4.1 Mätningars självklara plats i nämnden

Studiens informanter har uppfattats på olika sätt beskriva mätningar och statistik som något självklart i en kommunpolitikerns nämnduppdrag. För ett par informanter framstod statistikens plats i arbetet som något de inte hade reflekterat över, den bara finns där som ett givet arbetsverktyg. Följande citat är svaret på en fråga om åsiktsskillnader gällande statistik som redskap i nämnduppdraget:

Alltså det har vi ju aldrig pratat om, statistik, men vi är ganska vana vid det. Vi får ju det varje månad [...] i olika områden. Ekonomiska områden, hur folket [...] mår, hur många flyktingar [...] så det är ju någonting vi får. Det är ingen som har sagt någonting om att vi har statistik. Alla är nöjda med det...

(Informant 1)

Citatet kan ses som ett uttryck för hur användandet av statistik i nämnduppdraget har institutionaliserats som ett givet redskap i arbetet. Det är med andra ord någonting så allmänt accepterat att frågan om åsiktsskillnader vid dess användning tycks förbrylla informanten. Trots att användningen av statistik inte är något som har diskuterats, vågar informanten ändå påstå att alla är nöjda med det. Som del av en större diskurs kan detta tolkas som uttryck för sanningsantagandet att statistik utgör ett oundgängligt redskap för politikernas nödvändiga kunskapsproduktion i relation till deras uppdrag – varför det antas som nyttigt och förmodas gillas av alla. Den här sortens värderingar och antaganden om statistikens nödvändighet tolkas härmed som både delar av den dominanta organisationsdiskursens effekter och reproduktion, liksom Foucault beskriver sambandet mellan språk och social verklighet (Winther Jørgensen & Phillips 2000: 20–21).

Det framstår nämligen även som att statistik inte nödvändigtvis är någonting som efterfrågas av politiker själva, utan som något de tilldelas: ”får”. Det kan tolkas som en något defensiv hållning hos informanten som eventuellt ger uttryck här för att användandet av statistik är så integrerat i deras arbete som ansvariga nämndemän att något annat inte skulle vara möjligt. Denna tolkning går inte bara i linje med de beskrivningar av Sverige som ett gransknings- och administrationssamhälle (Forsell & Westerberg 2014: 9; Johansson, Dellgran & Höjer 2015: 24–26) utan också hur den offentliga förvaltningen är utformad efter New Public Managements doktrin (Hall 2012: 29) och Socialstyrelsens föreskrifter om den formen av ledningssystem (SOSFS 2011:9) och så vidare. Det bekräftas även av andra informanter som förklarar hur statistik, mätningar och mätbarhet är integrerat förvaltningens ledning och organisering genom resursfördelningssystem, behov av administrativa yrkesroller och rutinmässiga rapporter, uppföljningar, utvärderingar etc. Vad gäller resursfördelningssystem återger följande citat hur detta grundar sig på statistiska data:

...vi har ju liksom en resursfördelningsmodell [...]. Det är så som kommunfullmäktige sätter budgeten. Att man har ett antal parametrar där ålder, genererar olika resurser för befolkningen. Och sen finns det liksom sociala faktorer... som socioekonomisk tillhörighet, kön, utländsk bakgrund, arbetslöshet och så vidare, som ger tilläggsresurser [...]. Det är så som pengar [exempelvis] fördelas till äldreomsorgen så [ett förvaltningsområde som] [...] har 500 som är över 90 år, ja men då har vi ju utifrån, liksom, den bakgrund som de har [...] så gissar vi på att [...] 250 av dom ska ni ha betalt för, för dom kommer bo på äldreboende. Så det är statistik som styr...

(Informant 6)

Statistiska underlag avgör helt enkelt resursfördelningen till förvaltningen och dess olika målgrupper utifrån fördelningen av diverse ”kostnadsindikationer” som utgörs av egenskaper hos invånarna i förvaltningsområdet. Mätningarna och deras produkt erkänns därmed som bra instrument för att motivera vissa ekonomiska prioriteringar. Därvid omnämndes hur olika administrativa yrkesgrupper som

budgetsekreterare, controllers, utvecklingsledare med flera bistår nämnden i sitt ledningsarbete. Däribland genom att ta fram verksamhetsstatistik som underlag till beslut: *”Det är ju anställt nu i januari en controller som sammanförde statistiken, [det] är jätteviktigt för oss i nämnden för att rikta in oss på vad [...] det är vi behöver, bör jobba med”* (informant 1). Uppgiften att sammanställa statistiken förstås även här som en värderad syssla inom organisationen med hänsyn till dess vägledande funktion för varthän politikerna bör fokusera sina insatser och resurser.

Administrativa roller har även beskrivits som viktiga för kontroll. Sistnämnda informant angav därvid att de även hade en tjänsteman för att kontrollera felaktiga utbetalningar inom ekonomiskt bistånd: *”...vi kommer inte gå in och titta på kvitton och så vidare utan det har vi en FUT [till], en [tjänsteman för] felaktiga utbetalningar. Hon går in och kollar- och där har hon ju hittat en del”* (Informant 1). Citatet ovan menas påvisa hur administrativa tjänster kan tillsättas för att kontrollera huruvida verksamheten fungerar som planerat och återrapportera förhållandet till de ansvariga politikerna. Såväl förmågan som nödvändigheten att återrapportera politiska mål genom mätbara indikationer, är något som vidare har framkommit som en central del i ledningssystemet:

I den processen [målimplementering] så har man en dialog med, eller vi har det i alla fall, med vår förvaltningsledning där dom liksom ger förslag på mål– säg det här skulle vi vilja– och så får dom återkomma. Är det här möjligt för oss att... mäta? Liksom, kan vi bevisa att vi gör detta? [...] Deras invändningar är oftast tekniska. Typ, hur vill ni att vi återrapporterar att vi jobbar med det här?

(Informant 6)

Här förtydligas ett krav på mätbarhet från förvaltningsledningens sida, det vill säga hos cheferna under nämnden, för att politikernas önskemål ska kunna följas upp, kontrolleras och bevisas åtlydas. Någon annan form än numeriska data för dessa villkor förefaller härvid som något otänkbart och inte tillförlitligt som bevis. Det kan tolkas som ett uttryck för ett antagande om mätningar och deras resultat som något objektivt som inte, eller åtminstone i mindre utsträckning, kan manipuleras till skillnad från muntliga uppföljningar, kontroller och redogörelser. Detta går i

linje med den allmänna uppfattningen om mätningar som en mer objektiv metod för kunskapsproduktion (Bryman 2018: 61) och därvid som ett sätt för förvaltningsledningen att sakligt bevisa sin följsamhet gentemot politikernas önskemål och möjligen som ett sätt att ”hålla ryggen fri”. Möjligen är det sistnämnda ett tecken på governmentality hos förvaltningsledningen, det vill säga en benägenhet hos dem att låta sig granskas och anpassa sig efter den rådande ordningen (Börjesson & Rehn 2009: 46–49).

Härvid noteras även en likhet med forskares anmärkningar på mätningar som styrmedel, där kvalitativa mål tenderar att följas upp genom indikationer på arbetet med kvalitét, inte kvalitén i sig självt (Lindgren 2015: 273–274). Detta har tyckts bekräftas av samma informant som gav exempel på hur mål mot mobbning i skolorna har implementerats. Informanten menade att ett samband hade upptäckts mellan skolor med lite mobbning och skolor som i högre utsträckning rapporterade mobbning. Därmed skulle skolornas kvalitativa arbete mot mobbning säkras genom mätningar av antalet rapporterade mobbningsfall med antagandet att ”...*det här [målet] kommer inte bli hållbart att föra statistik över, vi kan inte styra mot dom målen. Vi behöver bryta ner vad det är vi ska göra...lite tydligare så*” (informant 6). Mätbarheten antas således avgöra styrbarheten. Dock ansågs det därvid som nödvändigt att komplettera dessa mätningar med ytterligare mätningar i form av trygghetsenkäter för att säkerställa att målgruppen, skolbarnen, upplevde effekterna av satsningarna.

Som del av ledningsarbetet är det därmed inte särskilt överraskande att mätningar tar stor plats inom verksamheterna. Detta märktes dessutom genom frågor kring huruvida förvaltningarna köper in administrativa tjänster från externa parter. På den frågan svarade informanter att de hade gjort det tidigare på löpande kontrakt eller endast för särskilda undersökningar, men i regel inte alls numera. En informant angav att externa parter eventuellt skulle kunna tas in i händelse av att det skulle finnas en konflikt eller tillitsproblem i organisationen, men att förvaltningsområdets omfattning annars motiverar att ha egna, anställda administratörer:

...konsulter blir bara dyrt, det blir inte högre kvalitét än vad dom här utvecklingsledarna genererar. Men i mindre kommunala

[förvaltningsområden]... [...] de behöver inte ha någon fast anställd, utan då är det billigare att köpa in.

(Informant 6)

Här kopplas förvaltningens behov av administrativa tjänsterna till storleken på dess ansvarområde. Som utomstående är det däremot möjligt att tänka sig ett förhållande mellan ledningssystemets utformning och behovet av att mäta och föra statistik i den omfattning som tycks krävas här. Således kan ledningssystemet härvid förstås som lika vedertaget hos informanten som statistikens användbarhet. Liksom organisationsprofessionalismens doktrin påkallar, blir det systemet som hamnar i fokus och antas som avgörande för verksamheternas framgång (Evetts 2009: 248). Det kan förklara varför en ansevärd mängd resurser, tid och personal avsätts rutinmässigt till rapporter, uppföljningar, utvärderingar etc.

Vi har ju [...] uppföljningsrapporter för varje kvartal [...]. Och sen har man ju dessutom en dragning om så ofta man kan då, för varje månad. [...] Den uppföljningen ligger till grund för det fortsatta arbetet [...]. Sen har vi ju [...] brukarundersökningar, [...] om dom är nöjda med våran verksamhet [...], [och] medarbetarundersökningar: [...] där kan det ju innefatta antal ärenden, [...] hotfulla situationer, [...] lex Sarah och såna saker [...]. Sen egentligen årligen får vi ju alltid dom här stora rapporterna, jamen befolkningsunderlag – hur ser det ut?

(Informant 4)

Här framkommer ett flertal exempel på vilka mätningar som regelbundet görs och just denna informant nämner att månadens uppföljningar försöker man dra så ofta man kan. Det är med andra ord en syssla som prioriteras och ägnas mycket uppmärksamhet vid. Vidare konkretiserar en annan informant detta resonemanget:

...rent krasst så måste du göra mer mätningar och ha koll på vad allting kostar, vilka målgrupper vi har, vad dom har för behov och tillgodose dom enligt lag. [...] Så det gör vi, för att komma fram till hur det ser ut och få fram något statistiskt underlag eller för att

veta. [...] ...den effektivisering där man är ute efter att bara skära ner. Det är inte det, det handlar om [...] utan [att göra] kloka beslutsunderlag. Komma fram till vad vi ska göra.

(Informant 2)

Här antas alltså mätningar vara något som ”krasst” (möjligen att tolkas som vare sig politiker vill eller ej) måste göras mer utav för att politikerna ska få den insikt om verksamheten som de behöver för att kunna fatta kloka beslut över vad som behöver göras. Härvid talar informanten om beslut gällande hur de knappa, egentligen otillräckliga, resurserna ska fördelas. Enligt informanten förefaller mätningar och statistik således vara något helt nödvändigt för att politikerna ska kunna genomföra sitt nämnduppdrag på ett rationellt sätt. En annan informant gav uttryck för att det hade med politikernas roll och perspektiv att göra:

Man ser ju väldigt olika saker beroende på om man sitter på golvet och jobbar kontra om man sitter i en nämnd och ser allt i ett helikopterperspektiv. [...] Alla dom sakerna som då en socialsekreterare [...] upplever [...] måste ju sammanfattas och aggregeras på något sätt och då är det ju i statistik och siffror som är enda möjligheten till det egentligen.

(Informant 4)

Här förmodar informanten hur perspektiven mellan de som jobbar klientnära på ”golvet” respektive i nämnden skiljer sig åt vad gäller överskådlighet. Här förmodas inte informanten tala om socialsekreterares förmåga att anta ett helhetsperspektiv när de lämnar synpunkter eller önskemål gentemot verksamheten, även om så kan vara fallet sett till informationstillgänglighet exempelvis. Snarare antas det handla om socialarbetarens roll i organisationen, där ett helhetsperspektiv på verksamheten inte ingår. Det kan därmed ses som ett uttryck för hur managementbyråkratins logik påverkar hur olika yrkesgrupper förstås i relation till deras roll i organisationen (Hall 2012: 28 ff.). Synpunkter och önskemål från personalen på golvet kan givetvis ändå ses som värdefulla, men inte utan att de anpassas efter ledarnas resonemang, eftersom deras uppgift och förmåga antas inbegripa att se till hela verksamhetens bästa. Liksom tidigare citat har påvisat förmodas denna överskådlighet endast

möjlig att få genom numeriska sammanfattningar. Det kan tänkas hänga samman med förståelsen av mätningars lämplighet för att generera generaliserbara data (Bryman 2018: 198).

4.2 Mätningar som kunskapskälla

Under studiens intervjuer beskrevs mätningar av informanter som den huvudsakliga källan till kunskap om verksamheten. Därtill beskrev flertalet informanter vissa svårigheter som kunde uppstå inte bara i mätandet utan även i tolkningen av den statistik man som politiker fick till sig. Detta kan ses i nedanstående citat där informanten talar om hur vissa typer av mätningar inte visar hela bilden:

Vi har ju drogvanundersökningar [...] som vi får presenterade för oss då. Och då är det ju dels en undersökning som görs i skolorna, på högstadiet, där man då får fram hur mycket ungdomar dricker eller tar droger och vad för typ av då. Och då kan man ju få fram en bild av hur det ser ut. Jag menar ju att det inte är hela bilden. [...] Man kan ju tänka sig att dom som inte ens fyller i en sån enkät, som har ett missbruk [...]. Dom kommer ju inte med i den statistiken. Då kan ju sån statistik visa att: ja, men brukandet av cannabis i [förvaltningsområdet] det ligger konstant. Medans någon annan kanske tycker att: nej, men det stämmer ju inte, den går ju upp [...]. Så där finns ju en diskussion om: hur bra är den här statistiken?

(Informant 3)

Här visar informanten på en medvetenhet över metodologiska villkor då han reflekterar här över respondenternas representativitet för urvalsgruppen och därmed över statistikens tillförlitlighet. Det uttrycks även vara något som talas om inom nämnden och där åsikterna kring statistikens trovärdighet eller tolkning inte alltid är samstämmiga. Detta kan ses som ett exempel på hur mätningar kan vara mer eller mindre problematiska när deras resultat sedan ska tolkas. En sådan diskussion fördes även av andra informanter som uttryckte liknande svårigheter gällande kundnöjdhetsundersökningar:

Kundnöjdhetsindex, det är ju bra för att se [...] vissa aspekter av verksamheten. [...] Att folk är nöjda säger ju egentligen inget om de har fått en bra omsorg, det säger ju bara att dom är nöjda. [...] I missbruksfrågor håller man på väldigt mycket med ASI [Addiction Severity Index] och där finns väldigt mycket statistik. Och där har man också gjort kundnöjdindex på varje insats, har man. Alltså 10 frågor bara för att få igenom *några* svar, och det visar sig då att: [...] det finns ingen korrelation mellan personer som är nöjda med sin missbruksvård och med lyckad missbruksvård [...]. Men det är en aspekt som är viktig för att det går heller inte att bedriva en omsorg där folk hatar omsorgsgivaren.

(Informant 4)

Här pratar informanten om kunskapsvärdet från mätningar av målgruppers upplevelser. Mätningar som kunskapsproducerande fenomen har som tidigare påvisat svårt att skänka förståelser som varför något är på ett visst sätt, vilket informanten här bekräftar med att den enda kunskapen som kundnöjdhetsmätningar kan skänka är huruvida målgruppen är (miss)nöjd eller inte (Lindgren 2011: 92–93). Det framgår inte varför målgruppen är (miss)nöjd – är det personalen? Omsorgen? Boendet? Eller spelar någon utomstående faktor roll för deras upplevelser? Här kan ett närmast oändligt antal orsaksfaktorer tänkas möjliga. Att upplevelserna trots allt antas som viktiga har tolkats som ett uttryck för att informanten värderar målgruppens upplevelser i sig som ett mått på kvalitet, utöver dess eventuella samband med insatsernas avsedda nyttoeffekter. Emellertid kan man fråga sig hur viktiga de egentligen är, om inte nöjdhetsindexet kan fungera vägledande mot förbättringsåtgärder. Kanske hårdraget, men förefaller det inte som att mätbarheten blir viktigare än kunskaperna om orsakerna till målgruppens upplevelser? Det är osannolikt ett medvetet val av varken politiker eller Socialstyrelsen att prioritera så. Emellertid kan det rådande ledningssystemet som föreskriver mätbara mål och uppföljningar, innebära svårigheter för ledare att ta kvalitativa aspekter inom verksamheterna i beaktning (Socialstyrelsen 2015: 42–43; Lindgren 2015: 273).

Liknande problematik har mätningar som kunskapskälla visat sig för ledningsarbetet gentemot personalmående. I samband med en diskussion om

mätningars tolkningssvårigheter tog en informant upp ett exempel från hemtjänsten där målgruppen var mycket nöjda med insatserna medan personalen kommunicerade en ohållbar arbetssituation med bland annat hög stress. Liksom andra informanter har bekräftat, hanteras en sådan situation genom att bryta ner målen i konkreta och mätbara uppdrag, i det här fallet genom att få ner antalet sjukskrivningar:

...vi får skjuta till mer pengar till detta, eller nu gör vi en satsning här. Sen så gäller det ju då för den organisationen att förvalta det väl, på bästa sätt [...]. Om det står i ett mål, ja men antalet sjukskrivningar i hemtjänsten skall gå ner, så har vi en uppföljning om något år. Ja, har det gått ner eller inte? Nej, det har inte gått ner, det har gått åt det andra hållet. Ja, men då har ni inte uppfyllt målet som politikerna har satt upp. Då får vi ta oss en funderare: och vad gör vi nu då?

(Informant 3)

Här antas antalet sjukskrivningar fungera som indikation på personalmålet. Härvid kan ingen kunskap erhållas om vad stressen beror på. Detta är inget som politikerna tycks efterfråga heller. Istället hanteras problemet som ett uppdrag för förvaltningsledningen att slutföra. Därmed faller det på förvaltningsledningen att lösa problemet och värderingen av deras insats, alltså ansvarsutkrävandet, baseras här endast på sjukskrivningsmätningarnas utfall. Detta innebär inte bara en risk för målförskjutning eller skenbart goda resultat som Hjärpe (2017) påvisade i sin studie kring den här formen av styrning. Det innebär även att utvärderingen av insatsen blir innehållsfattig och därmed svår att värdera och åtgärda med tanke på att de bakomliggande faktorerna till resultatet uteblir (Lindgren 2015: 285–286).

Poängen är att mätningar inte alltid tycks tillämpliga för att generera den kunskap eller insikt som förefaller nödvändig för att politiker ska kunna fatta överlagda beslut och styra verksamheten ändamålsenligt. Detta leder oss vidare till en informant som har upplevt just detta:

Exempelvis [...] hade vi problemet att förvaltningen inte lyfte upp dom siffrorna för att dom visste att dom var dåliga [...]. Dom

visade ju på att, en systematisk problematik i IFO [...]. Dom kom ju inte med väsentliga fakta för att man skulle kunna styra, utan man gjorde som politikerna ville. [...] Man skulle lägga resurser på liksom barncentraler och sånt där och så lyckas man inte lösa liksom det centrala i liksom, i IFO: att utreda. Och då borde ju förvaltningen sagt så att: vänta nu, borde vi inte satsa på att lösa grunden först och sen...? Men då ville ju den nämnden att man skulle göra fina prestigesaker. Och då valde tjänstemännen att vara tysta om problematiken i grunduppdraget. [...] Så det är ett exempel på när den dialogen inte funkade.

(Informant 4)

Här uttrycker informanten ett behov av en god dialog mellan den politiska ledningen och förvaltningsledningen, samt vilka problem som kan uppstå när den inte fungerar. Informanten kallar problemet som här handlar om för långa utredningstider, för ett ”systematiskt” problem. Formuleringen tycks därmed återigen bekräfta organisationsprofessionalismens diskursiva dominans då problemet menas återfinnas i systemet och inte hos ledningen eller handläggarna som inte kan hålla den lagstadgade utredningstiden och dessutom tycks undanhålla problemet (Evetts 2009: 248). Således förefaller ”dialogen”, som språklig eller ”kvalitativ” kunskapsform, som ett nödvändigt komplement för att kunna erhålla tillräcklig och rätt information som underlag för det politiska uppdraget. Informanten uttryckte emellertid även att ”... i bästa fall ska det vara en dialog där våra mål går ut [till förvaltningen] och dom kommer tillbaka med: det här är möjligt eller inte möjligt” (Informant 4). Här tycks dialogen, i ”bästa fall”, handla om en god förmåga hos förvaltningen att förmedla om målen är görbara eller ej. Med hänvisning till tidigare citat ingår därvid sannolikt frågorna om målen är väl valda, mätbara samt vilka målandikationer som ska ligga till grund för uppföljning eller utvärdering. Således tolkas inte informanten ifrågasätta mätningarnas funktion som kunskapskälla, utan snarare hur indikationer väljs ut.

Att formulera träffande, mätbara indikationer är en svår uppgift (Lindgren 2011: 91–92). Följande informant beskrev hur denna svårighet medför att: ”...det är statistiken som styr, inte realiteten. För man har inte hittat ett bättre – det var det närmsta vi kom liksom (Informant 6). Här beskrivs en diskrepans mellan statistiken

och verkligheten finnas. Informanten förstår alltså statistiska data som problematiska, men ändå som nödvändiga med hänsyn till bristen på bättre alternativ. Samma informant förklarar detta vidare på följande sätt:

...trots bristfälligheten i statistik och i och med att det inte är så jämförbara enheter alltid när man har med människor att göra, så är det, det *bästa* vi har. Därför att [...] skulle du jämföra kvalitén på förskolor eller två äldreboenden bara genom att få en verksamhetsrapport. Då är det ju [...] helt beroende på hur skicklig man är på att formulera sig liksom. Det blir omöjligt för oss att göra en utan det är ju statistiken för oss, som är vår kvalitetssäkring liksom.

(Informant 6)

Bristerna med en verksamhetsrapport, som alternativ till statistik, värderas här som allvarligare gentemot dess användbarhet för politikerna på grund av beroendet till den subjektiva utförarens skicklighet att formulera sig. Emellertid kan det som tidigare påpekats antas vara lika subjektivt och svårt att formulera kvantitativa indikationer, särskilt på kvalitativa fenomen, som fångar det man faktiskt avser att mäta (Lindgren 2011: 92–93; Bryman 2018: 198–202). Ståndpunkten till statistikens överlägsenhet, ses här som ännu en reproduktion av den dominerande sanningsregim som råder och stärker motiven till det ledningssystem som föreligger. Det förefaller trots bristerna otänkbart att ersätta eller komplettera statistiska data med kvalitativa (Winther Jørgensen & Phillips 2000: 20–21).

4.3 Mätningar som maktmedel

Synen på numeriska data kontra icke-numeriska data får konsekvenser för vilken typ av kunskap som premieras och som förefaller nyttig och trovärdig (Hjärpe 2017: 24). Det innebär att politiker kan behöva tillämpa den dominerande typen av data och kunskap för att motivera och legitimera sina prioriteringar och beslut. Den tilltro och nödvändighet som informanterna har förmedlat i föregående avsnitt gentemot statistik, synliggör således ett maktsystem som både begränsar och möjliggör socialförvaltningens ledning, organisering, prioriteringar och utförande

etc. Detta har bland annat framkommit genom de citat där politikerns mål har menats behöva omformuleras i konkreta och mätbara (göra)mål. Därutöver har det förklarats medföra legitimitet till politiska prioriteringar och produktiva insatser för social förändring:

[Skillnader i inkomst inom olika förvaltningsområden] är ju väldigt viktiga att ha med sig när man placerar ut familjecentraler och annan viktig verksamhet så liksom. Barnens villkor och sånt där. Och det här är sånt som, just genom att sammanställa det såhär så medvetandegör man åtminstone enhetschefer och uppåt i organisationen och de får lättare att förklara [prioriteringarna]: vi har det lite mer bekymmersamt på den här förskolan, eller [...] i det här hemtjänstlaget, dom gamla här är liksom tröttare [...] för dom har den här bakgrunden i livet, dom har jobbat med helt andra grejer [...] och då är det ju statistiken som används som empowerment eller liksom medvetandegör [...] och legitimerar [resursfördelningen] i efterhand när beslutet är taget.

(Informant 6)

Informantens beskrivning av statistikens legitimerande kraft, liknar den som kontrollern delgav i Hjärpes (2017) studie. Det förefaller alltså som att det inte bara är personal och förvaltningsledning under politiker som behöver numeriska data för att få igenom sina önskemål, utan även politiker. Därvid gav samma informant ett konkret exempel på en produktiv social förändring som statistiken möjliggjorde:

...det gav ju oss, statistiken [...], och det bröt också ner mycket av motståndet. För barnen är ju inte motståndare mot att det kommer andra människor med annan hudfärg liksom, utan det är ju föräldrarna som räknar på villavärden och sånt där liksom [...]. Så det blev en bra integrering och [skolan i fråga] är där föräldrar och civilsamhället är mest engagerade kring flyktingarna idag.

(Informant 6)

Statistik som påvisade en segregering mellan inrikesfödda och invandrade skolbarn motiverade och legitimerade alltså en politisk intervention däremot. Interventionen innebar att politikerna startade särskilda undervisningsgrupper med utvalda lärare och motiverade barn och föräldrar att söka sig till de nya klasserna i de nya områdena. Enligt informanten lyckades de därigenom med att förbättra integrationen bland skolungdomarna inom förvaltningsområdet.

Vidare följer som sagt antagandet om mätbarhetens nödvändiga användning för att politiker ska få kännedom om verksamheten och styra den ändamålsenligt att ledningssystemet bör utformas därefter. Antagandet ses således utgöra makt eftersom den influerar hur politiker kan tänkas styra förvaltningen. Därigenom blir mätbara uppföljningar och utvärderingar en självklar del i politikers arbete, eftersom det är så som kännedom om verksamheten, kontroll och ansvarutkrävande antas vara möjligt eller åtminstone göras "bäst". Därvid kan ledningssystemet tänkas medföra en relativt stadigvarande struktur, som "rationell" basis underlättar för styrningen, givet nämndens ombytliga sammansättning (Hall 2012: 29). Förvaltningen ska ju styras av demokratiskt förtroendevalda politiker, vilka är ombytliga.

Emellertid förstås denna struktur även medföra utmaningar för politiker som ansvariga ledare. Däribland innebär rollen ett ansvar över en grupp tjänstemän som arbetar och resonerar utifrån en egen akademisk doktrin och som generellt sett kan tänkas otillgänglig för politikerna. Med erfarenhet som tidigare tjänsteman uttryckte en informant detta som att: *"Ja, men så är det. [...] Jag sitter ju och pratar med kommunalråden mycket och dom förstår inte socialtjänsten. Jag förstår dom, att dom inte förstår, för man pratar inte samma språk"* (Informant 2). Här förmedlas en förståelse av den utmaningen som en politiker kan möta i sitt uppdrag: att tolka, värdera och förstå tjänstemännens perspektiv och resonemang. Denna problematik menas även kunna gå i båda riktningarna, menar samma informant:

...alla tjänstemän vet knappt om att dom jobbar i en politiskt styrd organisation. Och det är tyvärr så [...], det har jag varit med om så många gånger. Man har ingen aning om hur det går till. Man jobbar ju ändå i en kommun, då måste man ju ändå förstå att det är politiker som bestämmer och lägger förutsättningarna.

(Informant 2)

Här förmedlas en risk för brist på förståelse mellan ledning och tjänstemän. Det är inte svårt att föreställa sig denna risk. Tjänstemännen kommer från en någorlunda likartad bakgrund, där deras auktoritet härrör från en akademisk kompetens medan de folkvalda politikerna, vars auktoritet är juridiskt grundad, kan komma från olika bakgrunder med vitt skilda förkunskaper och perspektiv (Evetts 2009: 248). Som ansvariga för förvaltningen, är denna skillnad något som politikerna behöver förhålla sig till i sitt nämnduppdrag. Inte minst för att den eventuella kompetensåtskillnaden kan innebära ett underläge som försvårar politikernas uppdrag. Som en informant uttryckte det: *"det krävs nog att man har lite förkunskaper kring lagstiftning och vad det handlar om, annars är man i knäna på förvaltningen"* (Informant 2). Detta tolkas som ett uttryck för att politikerna behöver kännedom om förvaltningens verksamhet för att de ska kunna ta det ansvar som tilldelats dem och styra organisationen i den riktning de önskar, såsom det demokratiska systemet är tänkt att fungera.

Det här förhållandet tycks inte vara enkelt att förhålla sig till som politiker. En informant uttryckte att *"det är svårt att sitta och ifrågasätta någon som jobbar med det liksom hela tiden [och] som har pluggat i ämnena i tre år, alltså det är klart"* (Informant 5). Här uttrycks att den eventuella kompetensskillnaden som kan finnas mellan politiker och socialarbetare, kan medföra svårigheter att ställa krav på de tjänstemän som ska realisera politikernas beslut. Emellertid tycks detta ändå nödvändigt för att politikerna ska kunna ta sitt ansvar, som samma informant resonerade vidare kring: *"jag tycker inte vi ska styra mer, men jag tycker kanske att man ska kontrollera mer så man hittar felet så att vi styr mer när det har gått fel, men i övrigt lägger vi oss inte i"* (Informant 5). Här tycks en viss ambivalens finnas mellan att överlämna ansvar till tjänstemännen, men samtidigt behålla kontrollen och ta ansvar för att verksamheten fungerar som politikerna vill. Att kontrollera och styra verksamheten ändamålsenligt bör vara en relativt stark instinkt hos politiker generellt, med tanke på hur utbredd användningen av diverse kontrollfunktioner, styr- och granskningsmekanismen som är implementerade i förvaltningen idag. Som exempel kan införandet av controllers ses som ett konkret tecken på detta. Men det eliminerar inte svårigheterna som kvarstår i förhållandet mellan politiker och tjänstemän. Informanten vars förvaltning hade implementerat två tjänster för

kontroll och styrning gav följande exempel på hur politikernas kontroll kan medföra spänningar mellan parterna:

...alltså jag tycker ju att vi ligger på banan då med en FUT [tjänsteman för felaktiga utbetalningar] och en controller och vi [...] har ju tjänster då som ska jobba med det [styrning av tjänstemän], och det har ju varit känsligt i början. Det är allra helst det här med FUT:en då att man går in och tittar på utbetalningar, att socionomer har gjort olika i samma, eller i liknande ärenden och så vidare. Så hon har haft det tufft.

(Informant 1)

Här svarar informanten på hur denne ser på nämndens arbete med styrning och kontroll gentemot handläggarna och om mer eller mindre styrning antas behövas. Härvid benämns den styrning och kontroll som överlåtits åt "administratörer" innebära ett, åtminstone initialt, känsligt och tufft uppdrag. Möjligen kan svårigheterna som controllern och FUT:en möter förklaras genom den motsättning som råder mellan organisationsprofessionalismen, som de på sätt och vis gestaltar, och yrkesprofessionalismen. Eftersom socialarbetare har menats identifiera sitt arbete med yrkesprofessionalismen, även om de arbetar i en verksamhet styrd enligt organisationsprofessionalismens doktrin, så förefaller detta möjligt (Liljegren & Parding 2010: 276–277). Därigenom kan kontrollen och styrningen tänkas upplevas som ett hinder hos socialarbetarna mot deras handlingsutrymme och professionella diskretion.

Enligt informanterna är det dock sällan som politikerna styr direkt mot socialarbetarna, utan detta sker via förvaltningsledningen. Avståndet mellan politikerna och tjänstemännen kan därvid tänkas öka risken för bristande förståelse och innebära ett svårtydligt ansvarsförhållande mellan parterna. Flertalet informanter har beskrivit politikernas uppgift som att bidra med "vad:et" till förvaltningen, vars uppgift följer att utforma "hur:et":

Jag menar vi beslutar ju om *vad* vi vill göra, men inte hur. Hur:et, det är ju faktiskt tjänstemannaorganisationen som tar fram det och presenterar för oss. Då vet ju dom det bäst, för det är ju profession.

Men jag kan ju ha en åsikt om vad jag vill ha eller vad jag tycker.

Men inte hur dom ska göra det. Det är ju inte på min nivå.

(Informant 3)

Här menar informanten att tjänstemannaorganisationen bör utforma det praktiska tillvägagångssättet för att realisera politiska beslut, givet deras professionella kompetens. Här finns således en uppdelning i ansvaret som delvis överlämnas åt professionella. Emellertid förefaller det oklart i vilken utsträckning professionella kan nyttja det handlingsutrymme som ansvarstilldelningen innebär, av flera anledningar. För det första är det inte helt enkelt att särskilja ”vad:et” från ”hur:et” och tänka sig att ”vad:et” kan begränsa ”hur:et”. För en socialarbeters yrkesutövning tycks det vara lika viktigt att kunna avgöra *vad* som är relevant att ta fasta på för att rikta sina insatser väl, som *hur* dessa insatser därefter bör utformas. Men eftersom förvaltningen är demokratiskt styrd, ligger privilegiet att formulera *vad* som är viktigt i verksamheten hos politikerna och således begränsas socialarbetarna utifrån det avgörandet. Om vad:et därtill formuleras som konkreta och mätbara (göra)mål, riskerar yrkesprofessionalistiska aspekter som partnerskap, kollegialitet, professionell diskretion, yrkesetik och förtroende till professionen att särskilt begränsas eftersom aspekterna, som omätbara, tenderar att falla utanför ledningens agenda (Evetts 2009: 259; Ponnert & Svensson 2015: 223; Lindgren 2015: 275).

Vidare så tenderar problem inom verksamheten att primärt betecknas som ”systematiska”. Möjligen för att det är systemet som politikerna tänker sig kunna påverka och *vad* det ska åstadkomma, snarare än att styra professionellas yrkesutövning eller kompetensutveckling – emellertid är risken att politikerna omedvetet gör det senare ändå. Diskursen flyttar nämligen fokus från professionens yrkesutövning till organisationssystemet och därmed kan socialarbetarens ansvar och arbete reduceras till ett enklare uppdrag än vad professionens kunskapsfält erkänner den som (Lindgren 2011: 97; Liljegren & Parding 2010: 280). Vidare kan detta få konsekvenser såsom ökat stresspåslag för socialarbetare, som upplever att de inte kan utföra sitt arbete såsom deras yrkesprofessionella doktrin förordar (Forsell & Ivarsson Westberg 2014: 238 ff.). Alternativt rättar de sig efter den dominerande diskursens perspektiv och följer strikt de direktiv som ledningen förordar och bortser därmed från eventuella krockar som uppstår i förhållande till

den professionella doktrinen. Enligt Alvesson & Spicer (2018) tycks det senare vara mest troligt, eftersom den kognitiva och sociala bekvämligheten av så kallad "funktionell dumhet" tycks motivera många professionella att bara åtlyda regler och riktlinjer utan att tillämpa sitt kritiska tänkande och ta ansvar för vad de långsiktiga konsekvenserna kan tänkas bli. Sanningen kan dock tänkas ligga mitt emellan ytterligheterna, nämligen att socialarbetare "väljer sina strider" och försöker hitta en bra balans däremellan.

5 Avslutande diskussion

I detta kapitel ämnar vi kortfattat besvara de frågeställningar som studien ställt upp, föra en diskussion kring den breda diskurs som lyfts upp i vårt resultat och analys, nya forskningsfrågor som väckts under arbetets gång samt områden vi anser behöver vidare forskning.

I en tid där socialförvaltningar över hela Sverige är drabbade av knappa resurser och där organisationsprofessionalismen framfart fört med sig ökad rationalisering och effektivisering inom socialförvaltningen är studiens ämne högst relevant. Ämnet mätningar inom socialförvaltningen har debatterats flitigt där det av forskare har ifrågasatts med hänsyn till dess kostnader, logik och funktionalitet etc. Som exempel på denna debatt har bland annat Bornemark (2018) och Alvesson & Spicer (2018) skrivit kritiska böcker och föreläst i ämnet.

Studiens tre frågeställningar ämnade belysa den dominerade diskurs som antas vara en grundförutsättning för den typ av ledningssystem som i dag är verksam inom socialtjänsterna i Sverige. Studiens första frågeställning, hur politiker ser på statistik som redskap i nämnduppdraget fick ett tydligt svar där samtliga informanter talade om statistiken som något oumbärligt för uppdragets genomförande. Flertalet informanter uttryckte att det inte fanns något annat sätt att styra och leda verksamheten. Mätningar framställdes som ett givet arbetsverktyg där statistik dels var något man ofta ”bara fick till sig” och dels var ett krav från politikerna på förvaltningen. Statistiken var en grundförutsättning för att politikerna skulle kunna fatta kloka beslut samt för att de politiska mål som satts upp skulle vara möjliga att följa upp och utvärdera. Diskursen som framträder häri ligger i linje med den juridiska kontext som legitimerar synsättet utifrån det ledningssystem som förordas.

Synen på mätningars självklara plats i nämnden blir här än mer intressant i de svar som informanterna givit på studiens andra frågeställning gällande mätningar som källa till kunskap. Här gav informanterna flertalet beskrivningar på olika svårigheter som kunde uppstå i både inhämtning samt tolkning av statistiska data. Mätningars förmåga menades begränsad för att fånga upp verklighetens komplexa natur och nyansrikedom. Det hade påträffats svårigheter i att säkerställa respondenternas representativitet mot urvalsgruppen, mätningars träffsäkerhet i relation till vad som avses mätas och i utfallets förmåga att bidra med något

praktiskt användbart till nämnden. Trots denna kritiska medvetenhet fanns det enligt informanterna inte plats för något alternativ till mätningar som kunskapskälla. Den dialog med förvaltningsledningen, som lyftes fram som viktig, tyckes primärt handla om hur mål och nödvändig kännedom om verksamheten skulle möjliggöras genom mätningar. Därmed framstod den kunskapskritiska hållningen begränsad av den dominerande diskursen.

Studiens sista frågeställning gällde politikernas syn på mätningar som medel för styrning och kontroll. Här gav informanterna uttryck för hur statistiska data skänker legitimitet åt socialnämndens beslut och prioriteringar, både inom verksamheten samt gentemot civilsamhället. Till följd av den dominerande diskursens inneboende tilltro till statistiska data kan detta således ligga grund för nyttiga och produktiva sociala förändringar. Statistiska data sågs av informanterna även vara ett värdefullt verktyg för kontroll av den egna verksamheten. Kontrollens nytta menades här gå åt båda hållen på så sätt att det möjliggör för politikerna att ta ansvar för verksamheten likaväl som de kan utkräva ansvar från förvaltningen. Vidare framkom att det förhållandet mellan nämndpolitiker och tjänstemän inte är helt oproblematisk. Detta förstås bero på att de olika parterna ofta utgörs av personer med olika bakgrund vilket även medför olika perspektiv inom verksamheten vilket riskerar bristande förståelse dem emellan. Parterna erhåller dessutom sin auktoritet från olika källor, politiker via rättsväsendet och tjänstemännen via akademien.

Utgångspunkten för denna studie är att språket och de rådande sannings- eller kunskapsregimerna som därigenom formuleras verkar (re)producerande för den sociala verklighetens utformning. Informanternas uttalanden utgör således en del av det dominerande maktsystem som råder. Informanternas uttalanden går i linje men den diskurs som forskare menar dominerar inom offentlig förvaltning idag: organisationsprofessionalismen. Denna diskurs villkorar både de möjligheter och begränsningar som återfinns inom förvaltningen.

Bland möjligheterna som framkommit genom våra intervjuer i denna studie har det demokratiska system som präglar svensk socialtjänst idag noterats. Där ges politiker möjlighet att kontrollera och styra de skattefinansierade verksamheterna som ansvarstagande folkrepresentanter och garant mot ett sorts teknokratiskt styrelseform. På sätt och vis utgör politikerna en balanserande motvikt mot tjänstemännens professionella auktoritet och ingripande yrkesutövning i

medborgares liv samt bidrar till en rättslig legitimitet som möjliggör de stora sociala förändringar som av folkrepresentanterna antas nödvändiga.

Emellertid har organisationsprofessionalismens förordade ledningssystem, som förefaller inbegripa stora administrativa utgifter, av Forsell & Ivarsson Westberg (2014: 241) menats utmana demokratiska värden då granskningens utgifter är dolda och inte tycks kunna härledas från några demokratiska processer. Dessutom tycks ledningssystemets diskursiva postulat inbegripa ett cirkelresonemang som förstärker sig självt. Om ledningssystemets kontroll- och styrmekanismer inte fungerar, tycks den enda lösningen följa att det behövs mer kontroll och styrning – trots att det eventuellt kan vara dessa mekanismer som ligger bakom verksamhetens problem. Som sagt förmodas all granskning kosta pengar. Pengar som möjligen hade kunnat finansiera fler tjänstemän som ägnat sig åt verksamhetens kärnuppdrag. Dessutom innebär politikernas, om än nödvändiga, kontroll- och styrmekanismer att professionens handlingsutrymme minskar till förmån för styrbarheten. Därvid tycks den även gestalta en misstro gentemot socialarbetarnas yrkesutövning som riskerar att skada professionens legitimitet och handlingsutrymme ytterligare. Vidare medför ledningssystemets granskningsformer en tillsynes kraftig reducering av det sociala arbetets komplexitet. Därvid tycks utvärderingar av exempelvis kvalitativ valör varken bli trovärdiga eller produktiva i dagsläget, vilket riskerar att denna viktiga aspekt uteblir från verksamhetens fokus.

Vi hoppas att den här studien har kunnat bidra till en ökad medvetenhet och förståelse kring ledningssystemet och dess betydelse för politiker med uppdrag inom socialnämnder. Därvid bör det sägas att respekten för det politiska uppdraget har växt hos oss som författat denna uppsats. Det torde vara en svår uppgift att avväga mellan ansvarstagande kontroll och styrning kontra ansvarstilldelande delegering i en verksamhet som är präglad av en akademisk inriktning som man inte säkert är helt insatt i. Därmed ska det sägas att den kritiska hållning som eventuellt framträder utifrån de valda teorier och perspektiv som präglar denna studies resultat, ska läsas som inbjudande alternativ till de perspektiv som många tar för givet idag. Därvid upplever vi som framtida socialarbetare att en noggrannare avvägning av ledningssystemets ingripande på det sociala arbetets professionella fält bör göras. Som exempel tycks de mätningar som fokuserar på kvalité såsom

kundnöjdhetenkäter behöva ses över då de, givet kvalitétbegreppets svårfångade natur, till synes inte verkar bidra med någon användbar kunskap i dagsläget.

Som en pendelrörelse har mätkulturens prägel på samhället varierat över tid – från positivismens utveckling på 1800-talet, som svar på 1700-talets hermeneutiska dominans, till 70-talets strukturalistiska, hermeneutiska och anti-positivistiska medborgarrörelser. Idag lutar pendeln återigen mot det positivistiska tankesättet, men som historien påvisar kan vi anta att varje pendelrörelse genererar en motkraft (Johansson & Liedman 1993: 14 ff., 95, 106 ff.).

Utöver den kritiska ton som nämnda forskare har yttrat gentemot mätkulturen, vill vi härvid uppmärksamma de direktiv som Europeiska unionens råd (2019) lämnade i ett pressmeddelande den 7 oktober 2019. Där förkunnades införandet av nya regler för att skapa säkra kanaler för visselblåsare att utan repressalier kunna rapportera överträdelser och missförhållanden inom offentliga myndigheter och organisationer. Medlemsländerna inom unionen ska införliva reglerna i nationell lagstiftning inom två år, det vill säga senast 2021.

Trygga kanaler för visselblåsning ser vi som ett möjligt alternativ till de löpande granskningsprocedurer som idag hör till standarden. Visselblåsning kan nämligen tänkas både minska de administrativa behov och utgifter som verksamheterna har idag och fungera som en kvalitétssäkring, där ansvaret för kvalitén fördelas dit den bäst förmodas kunna säkras, dvs hos socialarbetare själva.

Referenslista

- Alvesson, Mats & André Spicer (2018) *Dumhetsparadoxen: Den funktionella dumhetens fördelar och fallgropar*. Stockholm: Fri tanke.
- Berg, Elisabeth, Barry, Jim & Chandler, John P (2008) New public management in Sweden and England. *International Journal of Sociology*, 28(3/4), ss. 114–128.
- Blom, Björn, Stefan Morén & Lennart Nygren (red.) (2011) *Utvärdering i socialt arbete: Utgångspunkter, modeller och användning*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Bornemark, Jonna (2018) *Det omätbaras renässans: En uppgörelse med pedanternas världsherravälde*. Stockholm: Volante.
- Bryman, Alan (2018) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje uppl. Stockholm: Liber AB.
- Börjesson, Mats & Alf Rehn (2009) *Makt*. Stockholm: Liber AB.
- Danermark, Berth (2011) Metateoretiska perspektiv på utvärdering. I: Blom, Björn, Stefan Morén & Lennart Nygren (red.) *Utvärdering i socialt arbete: Utgångspunkter, modeller och användning*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Denvall, Verner (2011) Det sociala utvärderingslandskapet. I: Blom, Björn, Stefan Morén & Lennart Nygren (red.) *Utvärdering i socialt arbete: Utgångspunkter, modeller och användning*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Europeiska unionens råd (2019) *Bättre skydd för visselblåsare: nya EU-regler börjar gälla 2021* (Pressmeddelande från Europeiska unionens råd 2019).
<https://www.consilium.europa.eu/sv/press/press-releases/2019/10/07/better-protection-of-whistle-blowers-new-eu-wide-rules-to-kick-in-in-2021/#> [2019-12-03]
- Evetts, Julia (2009) "New professionalism and new public management: Changes, continuities and consequences". *Comparative Sociology* 8(2) ss. 247–266.
- Forkby, Torbjörn, Staffan Höjer & Andreas Liljegren (2015) Lekmannastyrning inom social barnavård. I: Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer: Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Forssell, Anders & Anders Ivarsson Westerberg (2014) *Administrationssamhället*. Lund: Studentlitteratur.
- Forssell, Anders & Anders Ivarsson Westerberg (2016) Granskningens (glömda) kostnader. *Statsvetenskaplig tidskrift*, 118(1) ss. 19–37.
- Hall, Patrik (2012) *Managementbyråkrati – organisationspolitisk makt i svensk offentlig förvaltning*. Malmö: Liber AB.
- Healy, Karen (2014) *Social Work Theories in Context: creating frameworks for practice*. Andra uppl. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Hood, Christopher (1995) The "New Public Management" in the 1980's: variations on a theme. *Accounting, Organisations and Society*, 20 (2/3) ss. 93–109.

- Hjärpe, Teres (2017) Measuring Social Work: Quality as Quantity in the Social Services. *Statsvetenskaplig tidskrift*, 119(1) ss. 23–46.
- Johansson, Ingvar & Sven-Eric Liedman (1993) *Positivism & Marxism*. Fjärde uppl. Göteborg: Daidalos.
- Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) (2015) *Människobehandlande organisationer: Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Kalman, Hildur & Veronica Lövgren (2019) Etik i forskning och etiska dilemman. I: Kalman, Hildur & Veronica Lövgren (red.) (2019). *Etiska dilemman: forskningsdeltagande, samtycke och utsatthet*. Andra uppl. Malmö: Gleerups.
- Kullberg, Karin (2011) *Socionomkarriärer – Om vägar genom yrkeslivet i en av välfärdsstatens nya professioner*. Avhandling. Göteborgs Universitet.
- Kvale, Steinar & Svend Brinkmann (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Tredje uppl. Lund: Studentlitteratur.
- Liljegren, Andreas & Karolina Parding (2010) Ändrad styrning av välfärdspensioner – exemplet evidensbaserad i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift*, 3–4 ss. 270–288.
- Lindgren, Lina (2011) Utvärderingens baksidor. I: Blom, Björn, Stefan Morén & Lennart Nygren (red.) *Utvärdering i socialt arbete: Utgångspunkter, modeller och användning*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Lindgren, Lina (2015) Granskning för utveckling och kontroll i socialt arbete. I: Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer: Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Oscarsson, Lars (2011) Utvärdering och evidensbaserad. I: Blom, Björn, Stefan Morén & Lennart Nygren (red.) *Utvärdering i socialt arbete: Utgångspunkter, modeller och användning*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Ponnert, Lina & Kerstin Svensson (2015) Standardisering som lösning. I: Johansson, Staffan, Peter Dellgran & Staffan Höjer (red.) *Människobehandlande organisationer: Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Schön, Ulla-Karin, Anne Denhov & Alain Topor (2009) Social Relationships as Decisive Factor in Recovering from Severe Mental Illness. *International Journal of Social Psychiatry*, 55(4) ss. 336–347.
- Svensson, Peter (2019). *Diskursanalys*. Första uppl. Studentlitteratur: Lund.
- Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk samhällsvetenskaplig forskning [Elektronisk resurs]*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

http://www.gu.se/digitalAssets/1268/1268494_forskningsetiska_principer_002.pdf
[2019-11-14]

Winther Jørgensen, Marianne & Louise Phillips (2000) *Diskursanalys som teori och metod*. Lund: Studentlitteratur AB.

Åsberg, Rodney (2001) *Ontologi, epistemologi och metodologi: En kritisk genomgång av vissa grundläggande vetenskapsteoretiska begrepp och ansatser*. Nr: 2000:13, [rev.] uppl. Institutionen för pedagogik och didaktik, Göteborgs Universitet.

Bilaga 1

Syfte och frågeställningar:

Förevarande studie ämnar undersöka mätningar som kunskapsproducerande, styrande och kontrollerande fenomen inom socialtjänsten genom diskursanalys av makthavares konstruktioner av mätningars funktion och värde för ledningen och organiseringen av förvaltningen. Detta undersöks via tre frågeställningar:

- Hur ser politiker på statistik som redskap i nämnduppdraget?
- Hur ser politiker på mätningar och statistik som källa till kunskap?
- Hur ser politiker på mätningar som medel för styrning och kontroll?

Inledande frågor

Skulle du vilja börja med att berätta lite om dig själv och ditt arbete?

- Ålder
- Yrkesroll
- Partifärg
- Osv.

Hur ser politiker på statistik som redskap i nämnduppdraget?

- Kan du berätta om hur du/ni använder er av statistik i arbetet gentemot socialtjänsten?
 - Statistik i beslut?
 - Statistik som budgetunderlag?
 - Statistik som kontrollmedel?
 - Vad har statistiken bidragit till?

Hur ser politiker på mätningar och statistik som källa till kunskap?

- Det finns flera olika metoder för att mäta i en verksamhet, kan du berätta något om hur ni går tillväga inom socialtjänsten i din kommun?
 - Vem mäter?
 - Köps externa ”mät-tjänster”?
 - Statistikens ”färskhets”?
 - Vad mäts och varför?

Hur ser politiker på mätningar som medel för styrning och kontroll?

- Vilka möjligheter har du som politiker att styra och kontrollera verksamheten?
 - Delegationsordning?
 - Behövs mer kontroll? Om ja, på vilket sätt?
 - Har du upplevt att åsikter kring arbetet med statistik skiljer sig åt inom nämnden?

Bilaga 2

Informationsbrev intervjupersoner
Kandidatuppsats socialt arbete 15 HP
Oliwer Falk & Filip Clarin

Studiens syfte

Studien ämnar undersöka mätningar som styrmedel inom Socialtjänsten genom en diskursanalys av hur makthavare ser på mätningars värde för ledningen och organiseringen inom verksamheten.

Intervjuns genomförande

Intervjun kommer att genomföras av oss två som författar uppsatsen där den ene främst kommer att stå för frågorna och den andre för anteckningar. Intervjun kommer att spelas in för att sedan transkriberas till text för citering. Efter genomförd studie kommer, som nämns nedan, ljudfilen att förstöras.

Forskningsetiska principer

Studien utgår ifrån vetenskapsrådets forskningsetiska principer som följer:

- *Informationskrav* – Tillfrågade intervjupersoner delges detta informationsbrev som förklarar studiens syfte och upplägg. De deltar i studien frivilligt och har rätt att avbryta sin medverkan när helst de önskar.
- *Samtyckeskrav* – Genom att ha mottagit informationsbrev om studien samt delta i intervju ses intervjupersonen ha lämnat informerat samtycke till att medverka i studien. Trots samtycke har intervjupersonen rätt att när helst de önskar avbryta sin medverkan. Intervjupersonen har rätt att, om så önskas, få ta del av färdig kandidatuppsats vid dess färdigställande.
- *Konfidentialitetskrav* – Intervjupersonen som deltar i studien försäkras största möjliga anonymitet. Personuppgifter kommer att förvaras på ett säkert sätt och varken namn på intervjuperson eller namn på arbetsplats/kommun kommer att delges i studien. Insamlat material i form av ljudinspelningar, datorfiler och pappersutskrifter kommer att förstöras efter godkänd examination av kandidatuppsatsen. Trots försiktighetsåtgärder ska påpekas att total anonymitet ej kan garanteras då utomstående på grund av studiens innehåll ändock kan identifiera en viss deltagare.
- *Nyttjandekrav* – Insamlade uppgifter om och från enskilda personer får endast användas för det aktuella forskningsändamålet.

Kontaktuppgifter:

Filip Clarin: xxxx-xxxxxx
Oliwer Falk: xxxx-xxxxxx