



INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

BBIC i ljuset av tre styrlogiker

En kvalitativ studie om hur socialsekreterare upplever
BBIC som styrning

SW2227 Vetenskapligt arbete i socialt arbete, 30 hp
Scientific Work in Social Work, 30 higher education credits
Masternivå
Termin: Vt 2023
Författare: Caroline Thuresson
Handledare: Andreas Liljegren

Abstrakt

BBIC i ljuset av tre styrlogiker

– En kvalitativ studie om hur socialsekreterare upplever BBIC som styrning

Syftet med uppsatsen är att undersöka hur socialsekreterare upplever det standardiserade arbetsverktyget BBIC som styrning. Närmare bestämt undersöker studien hur socialsekreterare upplever och förhåller sig till BBIC som styrningsinstrument. Uppsatsen har genomförts på ett kvalitativt forskningsmetodiskt sätt i form av tre fokusgruppsintervjuer med socialsekreterare som arbetar med BBIC. Studiens empiriska material analyseras utifrån marknaden, byråkratin och professionalismen som styrlogik. Studiens resultat nyanserar bilden av BBIC och visar att användandet av BBIC är mer komplext än vad tidigare studier har visat. Studien visar att BBIC har ett starkare kontra svagare fäste i olika delar av socialsekreterarnas yrkesvardag. Grad av synlighet och användande av BBIC tycks påverkas utifrån om socialsekreteraren är nyanställd, har yrkeserfarenhet eller beroende på vilken svårighetsgrad ett ärende har. I detalj visar studiens resultat att nyanställda arbetar mer strikt utifrån BBIC:s angivelser till skillnad från socialsekreterare med erfarenhet. Studien visar dock att även socialsekreterare med erfarenhet ställer sig bakom arbete utifrån BBIC i komplexa ärenden. Ett annat övergripande resultat handlar om att socialsekreterarna uttrycker tankemässigt motstånd mot den kvantitativa styrkultur som BBIC är en del av men att detta motstånd enbart görs retoriskt och inte ageras ut i praktiken. Istället visar studiens resultat på att socialsekreterarna i praktiken internaliserar ledningens styrlogik.

Nyckelord: BBIC, standardiserade arbetssätt, styrning, socialtjänst, Sverige

Abstract

BBIC through the lens of three types of governance

– A qualitative research study on how BBIC is received as workplace governance by Swedish social workers

The aim of this study is to better understand how Swedish social workers experience the standardized framework BBIC. More specifically, the study investigates how BBIC is experienced by social workers as a framework that generates regulation and governance in their daily work. The study implements a qualitative research method using three focus group interviews conducted with social workers currently working with BBIC. The empirical material of the study is analysed through the lens of the three ideal ways of organizing and controlling work; the logic of the free labor market, the bureaucracy labor market and the occupational labor market. The overall results of the study provide a more nuanced picture of BBIC; it shows that the utilization of BBIC is more complex than previous studies have demonstrated. More specifically, the study indicates that BBIC is present in various degrees in the daily work of Swedish social workers. The degree of presence and utilization tends to depend on factors such as experience in the field and the degree of difficulty of a particular work case. Furthermore, the study shows that social workers with little work experience use the BBIC framework more strictly compared to more experienced social workers. Although, the study also suggests that highly experienced social workers use the BBIC framework in complex work cases. Another result is that social workers disapprove of quantitative governance in their work, such as BBIC, although this disapproval is not acted on. Instead, the study finds that, in practice, the social workers internalize the way management impose governance.

Key words: BBIC, decision-making tools, governance, Social Services Department, Sweden

Innehållsförteckning

Förord	5
1. Inledning	6
2. Syfte och frågeställningar	9
3. Bakgrund	10
Den svenska socialtjänsten	10
BBIC – Barns behov i centrum	11
4. Tidigare forskning	13
5. Teori	18
Socialtjänstens organisatoriska konstruktion	18
Explicit och implicit styrning	18
Marknaden, byråkratin och professionalismerna som styrlogik	20
6. Metod	23
Forskningsmetod	23
Urval och tillträde	24
Genomförande	26
Analysmetod	29
Etiska överväganden	31
Förförståelse	33
Kvalitetskriterier	33
Metodreflektion	35
7. Resultat och analys	37
Dolda styrningen i BBIC	38
Pragmatisk användning av BBIC	42
BBIC och utredningsproduktivitet	46
BBIC-styrningen i sin kontext	51
BBIC och klientrelationen	56
Summering och avslutande analys	61
8. Avslutande diskussion	64
Referenslista	67
Bilaga 1 – Informationsbrev	72
Bilaga 2 – Intervjuguide	73

Förord

Stor tack till samtliga respondenter som har tagit sig tid att delta i studien! I en välkänd hektiskt och överbelastad socialtjänst är det tacksamt att flertalet socialsekreterare har tagit sig tid att lyfta tankar och idéer med varandra som har utgjort studiens empiriska underlag. Tack för ert välkomnande och samarbete!

Tack även till undertecknads handledare, Andreas Liljegren, som har försett undertecknad med de rätta redskapen för att färdigställa uppsatsen. Genom snabb återkoppling har uppsatsarbetet aldrig avstannat utan sakteligen rört sig framåt.

Nu välkomnas läsaren in till uppsatsen – varmt välkommen!

Borås, maj 2023
Caroline Thuresson

1. Inledning

Hur styrningen av välfärdsprofessionellas arbete ska se ut har skiftat de senaste 40 åren. Idag noteras större inslag av marknadsmässig- och/eller byråkratisk styrning med fokus på en friare marknad och på fler kontrollerande och standardiserade arbetsätt. I Sverige har den svenska skolan exempelvis blivit alltmer konkurrenssatt där elever och föräldrar har kommit att betraktas som kunder (Samuelsson 2019). För socialt arbete har en ökad byråkratisering av arbetet infunnit sig i form av tilltagande standardiserade utrednings- och bedömningsinstrument. De standardiserade verktygen berör allt från utredning till behandling och mallarna anger hur socialsekreterare ska gå tillväga i det dagliga arbetet (Ponnert & Svensson 2016).

Standardiseringen av socialtjänstens arbete är dels en nationell och internationell trend, dels ett relativt nytt fenomen. På 1970-talet fanns jämförelsevis inga liknande styrsystem utan arbetet innehöll få administrativa- och dokumentmässiga inslag och socialsekreterarna gavs stort handlingsutrymme i klient- och utredningsarbetet (Munro 2004). Uppkomsten till standardiseringsinitiativen i offentlig förvaltning härleds ofta till de två globala rörelserna ”New Public Management” och evidensbaserad praktik. Med ”New Public Management” åsyftas den övergångsperiod på 1980-talet som fick den offentliga sektorn att anamma den privata sektorns ekonomi-rationella styrtänk. Något som blev centralt var att kunna redovisa ”value for money” och effektivitet i det skattefinansierade arbetet (Hood 1991). Evidensbaserad praktik fick genomslagskraft något senare, vars övergripande definition är debatterad, men där en central utgångspunkt handlar om att utvärdera vilken effekt olika professionella insatser har (Bergmark, Bergmark & Lundström 2011). Standarder har svarat upp väl på samhällets nya kravbild, med ökad transparens och redovisningsbarhet (Powell 1997). Den nya styrningen sammanfaller också med den riskminimeringssträvan som finns i samhället; en vilja om att kontrollera variabler och undvika risker (Munro 2004; Rycroft-Malone m.fl. 2004).

I korthet förväntas standardiserade utrednings- och bedömningssystem eliminera den vaghet som anses finnas i traditionellt socialt arbete där enskilda socialsekreterare sägs ta beslut på ”magkänsla”. Standarder förväntas ge motsatt effekt och generera förutsägbarhet, likformighet, mätbarhet och transparens (Skillmark 2018). En vanlig definition av standarder är att de avser en särskild typ av regler som är vanliga och frivilliga samt som

är beslutade av en eller flera personer i en organisation. Standarder skiljer sig därför mot lagar som är bindande och mot normer som är uttalade eftersom standarder är frivilliga, uttalade och nedskrivna (Brunsson, Rasche & Seidl 2012). Det är dock ifrågasatt hur frivilliga standarder är, särskilt om de implementeras ovanifrån (Skillmark 2018). Det är inte ovanligt att standarder kompletteras av en övervakande dimension just utifrån dess frivillighet (Brunsson, Rasche & Seidl 2012) vilket bland annat synliggörs i socialtjänsternas tillsättande av ”nya professionella”, kvalitetssamordnare, som genom framtagna mätindikationer kontrollerar standarders följsamhet (Hjärpe 2020). Gemensamt för både lagar, normer och standarder är att de avser påverka mänskligt beteende (Brunsson, Rasche & Seidl 2012).

Såväl nationellt som internationellt noteras flertalet standardiseringsinitiativ inom socialtjänstens verksamhet för barn och unga (Munro 2004; Ponnert & Svensson 2016). I Sverige är det mest antagna standardiserade instrumentet inom området verktyget Barns behov i centrum som förkortas BBIC. Verktyget har fått stor genomslagskraft då det idag används i samtliga kommuner i Sverige (Socialstyrelsen 2019a). BBIC riktar sig till socialsekreterare som arbetar med barn och unga och verktyget är omfattande i sin karaktär då den följer hela handlägningsprocessen; från första kontakten med en familj till en eventuell placering (Socialstyrelsen 2019b). Även om BBIC inte tituleras som ett standardiserat verktyg av ansvariga svenska myndigheter (Socialstyrelsen 2019b; Statens beredning för medicinsk och social utvärdering 2022), utan som ett strukturerat arbetssätt, benämns BBIC som ett standardiserat verktyg av forskare (Herz 2014; Ponnert & Svensson 2016; Skillmark & Oscarsson 2020) vilket det även gör i föreliggande uppsats. Närmare bestämt används ord som standard, metod, system, arbetssätt och instrument synonymt för att beskriva BBIC i likhet med nyss nämnd forskning.

Få studier visar på standardiseringens positiva konsekvenser för socialt arbete i allmänhet, och i synnerhet i relation till området barn och unga. Istället finns en uppsjö av kritik mot den ökade standardiseringen. Kritiken återfinns nationellt (Bergmark & Lundström 2006; Hjärpe 2020; Herz 2014; Ponnert & Svensson 2016; Skillmark & Oscarsson 2020) som internationellt (Baines 2006; Gillingham & Humphreys 2010; Hall m.fl. 2010; Munro 2004; Webb 2001). Kritiken grundar sig dels i att det inte anses vara möjligt att standardisera socialt liv som är dynamiskt (Webb 2001) och att standarder bidrar till en förenklad och individualiserad syn på sociala problem (Hall m.fl. 2010; Herz 2014). För den pro-

fessionella anses den ökade standardiseringen leda till en deprofessionalisering med ett alltför stort fokus på att följa manualer och byråkratiska regler på bekostnad av socialarbetares självbestämmande och professionella erfarenhet (Baines 2006; Herz 2014; Munro 2004). I det dagliga arbetet synliggörs ökade administrativa åtaganden och mindre klientkontakt (Gillingham & Humphreys 2010; Ponnert & Svensson 2016; Skillmark & Oscarsson 2020). Något annat som betonas är att formaliseringen av socialtjänstens arbete, och utropandet av specifika metoder, går emot tidigare forskning som har konstaterat att relationen med klienten och klienters motivation har störst betydelse för förändringsarbete, inte enskilda metoder (Bergmark & Lundström 2011).

Sammantaget konstateras att styrningen av välfärdsprofessionellas arbete har förändrats de senaste decennierna; en styrning som också har påverkat det sociala arbetet såväl nationellt som internationellt (Liljegren & Parding 2010; Munro 2004). Det är ur denna kontext som föreliggande uppsats tar avstamp i, med fokus på den svenska socialtjänsten och dess arbete för barn och unga. Närmare bestämt fokuseras uppsatsen till hur de professionella, på aktörplanet, upplever delar av de nya styrinitiativen. Eftersom nämnda styrningsmässiga förändringar är relativt nya är det av intresse att titta närmare på hur de upplevs i praktiken, särskilt då socialtjänstens arbete tjänar en vital funktion i samhället.

2. Syfte och frågeställningar

Mot bakgrund av att de professionella förutsättningarna och villkoren har förändrats inom socialtjänstens verksamhet med fler standardiserade verktyg är det intressant att undersöka hur de standardiserade verktygen upplevs som styrning på mikronivå. I denna studie fokuseras standardiserade verktyg till det mest utspridda i den sociala barnavården i Sverige - Barns behov i centrum (BBIC). Syftet med uppsatsen är att undersöka hur socialsekreterare upplever BBIC som styrning. Nedan frågeställningar har utvecklats för att besvara syftet.

- Hur upplevs BBIC som styrningsinstrument?
- Hur förhåller sig socialsekreterarna till BBIC som styrningsinstrument?

3. Bakgrund

För att förstå hur ett standardiserat verktyg inom den svenska sociala barnvården upplevs som styrning krävs först en genomgång av den svenska socialtjänsten med särskilt fokus på den sociala barnvården, samt närmare beskrivning av det verktyg som är i blickfånget för uppsatsen, BBIC. Föreliggande avsnitt avser ge läsaren en sådan kortfattad inblick.

Den svenska socialtjänsten

Sverige och andra nordiska länder särskiljs internationellt av en stark offentlig sektor som förser medborgarna med välfärdstjänster och socialt skyddsnät (Esping-Andersen 1990). Även majoriteten av det sociala arbetet i Sverige finansieras, och bedrivs, inom ramen för offentlig sektor och arbetet är delegerat till respektive kommuns socialnämnd/socialtjänst, en arbetsplats där majoriteten av de professionella är kvinnor (Lauri 2016). Socialtjänstens verksamhet styrs av socialpolitiska lagar med en gemensam ramlag, Socialtjänstlagen (SoL), vars portalparagraf betonar att socialtjänsten ska främja människors ekonomiska och sociala trygghet, jämlikhet i levnadsvillkor och aktiva deltagande i samhällslivet (SFS 2001:453). Till socialtjänstens arbete hör bland annat att hjälpa personer och familjer som har ekonomiska svårigheter, har missbruksproblem, förekomst av våld i nära relation, ge stöd till äldre och personer med funktionshinder och motverka att barn och unga far illa. Övergripande centrala myndigheter som påverkar socialtjänstens arbete är Socialstyrelsen, Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Länsstyrelsen (Lauri 2016). För arbete i socialtjänsten efterfrågas socionomexamen, universitetsstudier på 3,5 år, eller annan likvärdig utbildning och kravet på socionomexamen är extra stärkt för arbete med barn och unga (SOSFS 2014:7). Arbetet med barn och unga kompletteras av en tvångslagstiftning, Lagen om vård av unga (LVU) (SFS 1990:52).

I relation till arbetet med barn och unga kan ett barn bli aktuellt hos socialtjänsten genom ansökan om stöd, eller genom inkommen orosanmälan. Från det att en orosanmälan har inkommit har socialtjänsten 14 dagar på sig att ta ställning till om en utredning behöver inledas; en process som kallas förhandsbedömning (11 kap 1a§ SoL). Om en utredning inleds ska den bedrivas skyndsamt och får längst pågå i 4 månader (11 kap 2§ SoL). Enligt Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om våld i nära relation ska en utredning alltid inledas om oro finns för att ett barn kan ha utsatts för våld eller andra övergrepp av en närstående, eller bevittnat våld eller andra övergrepp av eller mot en närstående (6 kap

1 § SOSFS 2014:4). Om en utredning resulterar i en insats ska den vara av god kvalitet (3 kap 3 § SoL). Exempel på insatser inom socialtjänsten är familjebehandling, placering i familjehem, kontaktperson eller kontaktfamilj (Sveriges Kommuner och Regioner 2022). Det blir vanligare med funktionellt uppdelat arbete där en socialsekreterare har hand om förhandsbedömningen, den andra utredningen och den tredje insatsen (Skillmark 2018).

I termer av vägledning i arbetet får socialsekreterarna ofta metodstöd av arbetsgruppens 1:e socialsekreterare; ett stöd som fokuserar på att hjälpa socialsekreteraren framåt i det operativa arbetet. Parallellt ges handledning av en extern handledare där fokus är att hjälpa socialsekreteraren i sitt emotionsarbete (Näslund & Ahlgren 2009). Bestämmelser kring vilka beslut socialsekreteraren får lov att fatta regleras av respektive socialnämnds delegationsordning vilket innebär att beslutanderätten för socialsekreterarna kan variera (Socialstyrelsen 2021c). Delegationsordningen är i sig debatterad där sakkunniga anser att politikerns inflytande i individärenden bör försvinna till förmån för högre grad av beslutanderätt för de professionella (Akademikerförbundet SRR 2019). En annan trend är att socialtjänsterna bekostar fler socionomkonsulter; socionomer som ”hyrs in” för kortare perioder från bemanningsföretag för att fylla upp vakanta tjänster. Konsulterna kostar i regel mer än fastanställda socionomer (Akademikern 2023).

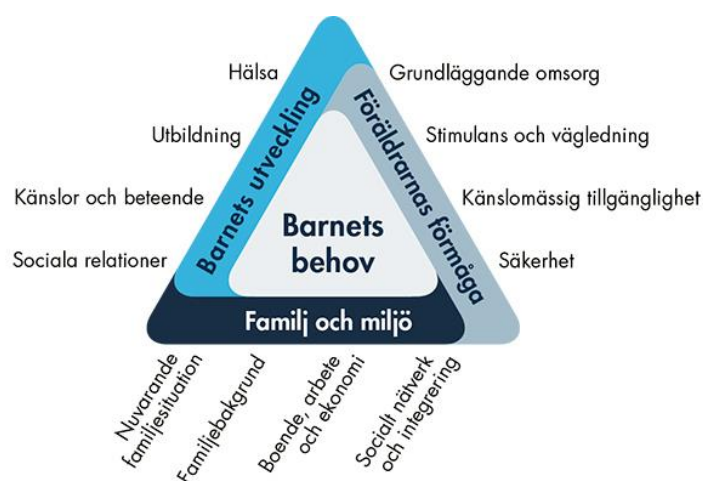
BBIC – Barns behov i centrum

Jämfört med andra länder har de standardiserade verktygen i socialtjänsten i Sverige implementerats ovanifrån, av staten och inte av professionen (Bergmark, Bergmark & Lundström 2011). I detalj har de standardiserade verktygen implementerats av Socialstyrelsen som är Sveriges kunskapsmyndigheten för vård och omsorg som arbetar på uppdrag av regeringen (Socialstyrelsen 2023). Förutom BBIC är riskbedömningsverktygen FREDÅ (Socialstyrelsen 2014) och arbetssättet IBIC - Individens behov i centrum (Socialstyrelsen 2022) exempel på standardiserade verktyg som har implementerats ovanifrån av ansvariga myndigheter i Sverige.

BBIC:s bakgrund består i att det är ett importerat verktyg från England som under åren 1999–2005 bedrevs som ett pilotprojekt i sju kommuner i Sverige för att sedan lanseras år 2006 av Socialstyrelsen. Syftet med BBIC var att förändra den sociala barnvården som beskrevs ha brister gällande dokumentation, att för lite uppgifter inhämtades och avsaknad av systematik som kunde visa effekten av insatser. Kritik riktades även mot att

socialsekreterares personliga uppfattningar styrde arbetet, att för mycket fokus lades på föräldrarna och att socialsekreterare var för snabba med att bestämma sig för en insats (Rasmusson 2004). Inte så förvånande implementerades BBIC med målen att uppnå systematik och enhetlighet, att stärka barnets delaktighet, att förbättra samarbetet med barnets familj och nätverk samt för att kunna utvinna statistik om insatser effekter (Socialstyrelsen 2008).

I praktiken kommer socialsekreterare i kontakt med BBIC på socialkontoren via överlämning av BBIC:s metod- och grundbok. Metodstödet ger konkret stöd i handläggningen i form av exempelfrågor och angivelser för hur förhandsbedömning, utredning och uppföljning ska genomföras. Exempelvis förespråkas att en utredningsplan ska upprättas i början av en utredning, och metodstödet ger exempel på hur insatsers måluppfyllnad kan mätas. Metodstödet innehåller också den karaktäristiska BBIC-triangeln (se figur 1) som med dess tre sidor - familj och miljö, barnets utveckling och föräldrarnas förmåga - ska fånga barnets behov. Utöver BBIC-triangeln tre sidor innehar BBIC tolv områden (Socialstyrelsen 2021a). BBIC:s grundbok är mer omfattande och ger djupgående förklaringar till BBIC, bland annat förklaras dess teoribas (Socialstyrelsen 2018). Under år 2014 och år 2015 reviderades BBIC för att bland annat göra den mer användarvänlig. Den första upplagan av BBIC var mer omfattande än den nuvarande och för den aktuella versionen väntas nya justeringar (Statens beredning för medicinsk och social utvärdering 2022).



Figur 1. BBIC-triangeln (Socialstyrelsen 2019d).

4. Tidigare forskning

För att vidare förstå hur standardiserade verktyg har påverkat, och påverkar, socialt arbete ges här en redogörelse för tidigare internationell och nationell forskning på området. Avsnittet berör både forskning kring standardiseringen av socialt arbete i allmänhet, och i synnerhet kopplat till området barn och unga.

Både internationella och nationella forskare är överens om att standardiseringen av socialt arbete gör något med professionen socialt arbete. Många beskriver förändringen som att socialt arbete har blivit deprofessionaliserat, linjärt och robotiserat då arbetet har kommit att definieras och konstrueras utifrån kontrollinstrument istället för socialarbetares reflekterande aktörskap i dialogmöte med människor (Baines 2006; Herz 2014; Munro 2004). Vissa internationella och nationella forskare har benämnt övergången som ett skifte från yrkesprofessionalism till organisationsprofessionalism där professionellas erfarenhet och kollegial praxis har bytts ut mot organisatoriska intressen och byråkratiska regler (Evetts 2011; Liljegren & Parding 2010). Andra benämner skiftet som en övergång från ”caring relationships” till ”computer based care management” (Baines 2006), eller som ett skifte som bidrar till välfärdsarbetarens identitetsförlust; där socialsekreteraren går från en omvårdande professionell till en kalkylerad och rationell professionell som går organisationens och statistikens ärenden istället för klientens (Hirvonen 2014). I det nya skiftet noteras en tydligare rivaliserande kultur mellan professionella vilket motverkar professionellt samarbete (Munro 2004). Diskussionerna kokas ner till dilemmat om vad samhället ska ha det sociala arbetet till (Hertz 2016) - eller som vissa uttrycker det som - om socialarbetaren ska vara statens eller klientens tjänare (Nygren, Blom & Morén 2013).

I Sverige noteras också tendenser till förändrad styrning av forskares arbete inom socialt arbete, både kopplat till den forskning som ska bedrivas och kring utformningen av socio-nomutbildningarna. Från att tidigare ha haft ett friare spelrum kring den forskning som ska bedrivas synliggör studier hur ansvariga myndigheter i Sverige värdesätter och efterfrågar specifik forskning om insatsers effekter framför traditionell forskning (Dellgran & Höjer 2012). Den ny tillsatta regeringen har så sent som november 2022 framfört förslag om att detaljstyra socio-nomutbildningarna – en riktning som utmanar forskarnas möjlighet att utforma utbildningar så som de anser blir bäst (Svenska Dagbladet 2022).

Inom den sociala barnvården pekar internationella och nationella studier på att standardiseringen leder till ökad administration och mindre klientkontakt (Baines 2006; Gillingham & Humphreys 2010; Ponnert & Svensson 2016; Skillmark & Oscarsson 2020). I Sverige konstaterade den nationella samordnaren för den sociala barn- och ungdomsvården, Cecilia Grefve år 2017, att socialarbetare enbart ägnar 15% av sin tid till direkt klientarbete varav 2% går till barnen och 13% går till föräldrarna. Resterande 85% läggs på administrativa sysslor och andra samverkansformer (Grefve 2017). I Kanada noteras liknande scenario där socialsekreterare behöver fylla i fyra olika kontrollsystem vid varje klientkontakt; en tid som bättre kunde spenderas med klienten (Baines 2006). I Queensland i Australien testades att ge mindre kvalificerade personer än socialsekreterare uppgiften att utreda barnärenden utifrån standardiserade mallar. Förändringen ledde till fler omhändertaganden, ökade kostnader, ökad personalomsättning och besvärligare utredningsprocedurer. Slutsatsen blev att socialsekreterarnas professionella kunskap behövdes som motpol för att inte gå vilse i systemets utpekande av felaktiga risker (Rasmusson & Regnér 2013). Det närmsta exempel som finns i Sverige på liknande tendenser är den Artificiell Intelligens som har ersatt vissa delar av biståndshandläggares arbetsuppgifter, en metod vid namn Trelleborgsmodellen (Hjärpe 2020).

Viss svensk forskning visar att socialsekreterares arbete har blivit mer strukturerat efter användning av BBIC:s utredningsplaner och BBIC-triangeln. Samma forskning visar att utredningarna också har blivit mer barncentrerade och att fler kontakter tas med andra utanför familjen (Matscheck & Berg Eklundh 2015). Annan nationell och internationell forskning motsätter inte ovan fynd, men ser inte förändringarna som positiva. Studier påtalar det negativa i ett för starkt fokus på det individuella barnet, där barn blir beskrivna som objektiva/elektroniska barn med sju behovsområden, utan beröringspunkter till deras större sammanhang (Agevall, Jonnergård & Krantz 2017; Hall m.fl. 2010). Utvecklingen bedöms vara ett uttryck för individualiseringseran som förlägger individers/familjers problem på individer/familjer istället för sociala strukturer (Hall m.fl. 2010). Studier från flera länder visar att socialsekreterare har svårt att få in klientens narrativ i de förutbestämda mallarna vilket leder till upprepningar och fragmenterade berättelser (Gillingham & Humphrey 2010; Hall m.fl. 2010; Skillmark & Oscarsson 2020). Användningen av utredningsplaner, ett dokument som anger vad som kommer utredas och hur, är heller inte fri från kritik. Forskare menar att utredningsplaner kan motverka samtal som klienter finner värdefulla eftersom utredningsplanerna bara "välkomnar" det som finns i utred-

ningsplanen (Hjärpe 2020). I intervjuer med svenska socialsekreterare avfärdas att BBIC-utredningar i sig är ett kvitto på en bra utredning. Eftersom det är upp till varje socialsekreterare att välja rubriker och sålla information blir utredningarna ändå olika. Annorlunda uttryck menar socialsekreterare att det går att göra dåligt arbete med som utan BBIC. Socialsekreterare uttalar även rädsla för att BBIC:s utökade informationsinhämtning kan avskräcka familjer från att söka stöd (Agevall, Jonnergård & Krantz 2017).

Trots att standardiseringen efterlyser ett tydligt sätt att arbeta visar nationella och internationella studier att socialsekreterare medvetet inte alltid använder de standardiserade verktygen såsom det är tänkt. Studier på australiensiska (Gillingham & Humphrey 2010) och svenska (Skillmark & Oscarsson 2020) socialarbetare visar att de ofta tar beslut innan alla steg i verktyget har färdigställts. Det är inte ovanligt att socialsekreterare beviljar insatser innan utredningen är klar. Andra medvetna avsteg från verktygen handlar om att socialsekreterare väljer att inte ta med alla brister hos föräldrar för att inte tappa familjers motivation till att ta emot hjälp (Hall m.fl. 2010). Socialsekreterare kan också medvetet lägga en felaktigt högre "risksiffra" på en familj om det krävs för att kunna bevilja insats (Gillingham & Humphrey 2010). Amerikanska studier visar omvänt hur socialsekreterare anammar strategier som missgynnar klienter, som att avsluta fall på grund av för lite resurser, för att uppnå bättre organisatorisk måluppfyllnad (Brodkin 2011). Vad som är tydligt är dock att många socialsekreterare inte vågar gå emot verktygen med rädsla för att bli klandrad (Skillmark 2018). Utmärkande är att socialsekreteraren alltid måste försvara avsteg från standarden jämfört med nitisk följsamhet (Hjärpe 2020).

Andra dilemman som den svenska sociala barnvården står inför är hög arbetsbelastning och svårigheter i att rekrytera och behålla erfaren personal (Socialstyrelsen 2021b). Även internationell forskning pekar på att det är de mest erfarna socialsekreterarna som är mest kritiska mot standardiseringen och som en följd väljer andra yrkespositioner inom socialt arbete (Gillingham & Humphrey 2010). I Sverige finns även tendenser till att nyexaminerade socionomer väljer att lämna fältet efter några år i arbetet (Skillmark 2018). År 2020 uppgav 49% av arbetsgivarna i Sverige att det var brist på arbetssökande socionomer med yrkeserfarenhet. Det fanns betydligt fler handläggare inom den sociala barnvården som hade ett års erfarenhet jämfört med dem med över fem års erfarenhet (Socialstyrelsen 2021b). För de socialsekreterare som jobbar inom den sociala barnvården görs vissa aktiva val för att hantera den nuvarande styrningen och arbetsmiljön. Förutom att byta jobb

är det inte ovanligt att socialsekreterare sänker ambitionsnivån, jobbar över utan lön eller visar besvikelse (Lauri 2016). Ett noterbart sätt som socialsekreterare försöker påverka sin arbetssituation är att med hjälp av den nuvarande styrningens tankelogik, siffror, visa för arbetsgivaren att socialsekreterarna har för hög arbetsbelastning (Hjärpe 2020). Detta medför ofta införande av arbetstyngdsmätningar där Göteborgsmodellen är ett exempel (Sveriges Kommuner och Regioner 2017). Arbetstyngdsmätningarna befäster dock standardiseringslogiken då den genererar mätbart underlag om hur många ärenden en socialsekreterare har (Hjärpe 2020). Jämfört med forskare som ser behov av utökning av handledning, utbildning och mer tid för reflektion (Gillingham 2016) förstärker arbetstyngdsmätningarna ”time management” istället för ”case management” (Hjärpe 2020).

Avseende vad standardiserade förhållningssätt gör med klientkontakten i socialt arbete visar en svensk studie att klientkontakten blir ytligare (Lauri 2016). Standardiseringen skapar en barriär mot ett mer flexibelt och relationsorienterat arbete, och standardiseringens fokus på avgränsade tider reducerar det långsiktiga arbetet med klienter. När arbetet blir för påfrestande noteras att socialsekreterare skapar avstånd till klienterna som ett sätt att stå ut. Klientdistanseringen underlättas av standardiseringens sätt att reducera individers/familjers problem till individen/familjerna istället för något som är rotat i samhällets struktur (Lauri 2016). Annan forskning fastslår att det är den faktiska tiden som styr dagens sociala arbete, inte den uppgiftsbaserade eller den relationella. Standardiseringen bedöms också tydligare rama in och definiera mötet med socialarbetare och klient, med dess färdiga rutiner och tillvägagångssätt, vilket gör relationen än mer asymmetrisk (Hjärpe 2020). Samtidigt finns det forskning som visar att socialsekreterare tycker att standardiseringen underlättar kontakten med klienten då standardiseringen tydligare illustrerar vad som kommer hända och vad som förväntas av båda parter (Agevall, Jonnergård & Krantz 2017; Matscheck & Berg Eklundh 2015).

Sammanfattningsvis finns det olika dimensioner att studera när det kommer till standardiseringen av socialt arbete. Även om standardiseringen av socialt arbete har fått stor spridning, och då vissa socialsekreterare ser implementering som något som ger dem legitimitet gentemot omvärlden (Agevall, Jonnergård & Krantz 2017), visar den övergripande nationella och internationella forskningen att standardiseringen av socialt arbete utmanar traditionella värden, arbetssätt och syn på sociala problem. Det ter sig vara en utmaning för rådande socialarbetare att orientera sig i den nya kultur som har infunnit sig

där arbetet mer styrs utifrån en utpräglad mät- och sifferlogik. Det är utifrån denna yrkesvardag, med nya styrinitiativ, som föreliggande uppsats tar avstamp i. I nästkommande avsnitt ges en tydligare teoretisk förståelse kring begreppen styrning och standard, samt presenteras uppsatsens teorival.

5. Teori

Eftersom uppsatsen syftar till att undersöka hur ett standardiserat verktyg, BBIC, upplevs som styrning krävs teoriingångar som kan förklara olika typer av styrning. Innan denna teoretiska bas presenteras ges först en redogörelse för socialtjänstens organisatoriska konstruktion samt en förklaring och teoretisk förståelse av begreppen styrning och standard.

Socialtjänstens organisatoriska konstruktion

Socialtjänstens organisatoriska struktur särskiljs från företag i näringslivet. Inte sällan betecknas socialtjänstens organisation som människobehandlande (Johansson, Dellgran & Höjer 2015) eller som gräsrotsbyråkrati (Lipsky 2010). Socialtjänstens fokus ligger jämförelsevis inte på att tillverka produkter som inom tillverkningsindustrin utan fokus ligger på mötet mellan den professionella och de människor som är i behov av samhällets sociala resurser (Skillmark 2018). De situationer som socialarbetaren möter i sitt yrke är därför inte lika låsta och förutseende som vid ett industriarbete utan socialarbetaren måste använda olika sorters kunskaper, erfarenheter och tänkande i sitt dagliga arbete för att komma fram till rätt bedömningar vilket gör socialt arbete till en form av professionellt arbete (Freidson 2001). Annorlunda uttryckt har gräsrotsbyråkraten, som innefattar det arbete som socialarbetare utför, ett tvådelat uppdrag i att dels ha direktkontakt med medborgarna och tillgodose deras individuella behov parallellt som gräsrotbyråkraten ska representera välfärdsstaten och ta hänsyn till dess resursbegränsningar. Utmaningen blir att förena ovan intressen genom det handlingsutrymme som finns att tillgå (Lipsky 2010). Handlingsutrymme är således en viktig beståndsdel för professionellt arbete som i grunden handlar om att det finns val att göra (Liljegren & Parding 2010). I relation till socialtjänstens organisation synliggörs socialsekreterares handlingsutrymme utifrån graden av handlingsalternativ som socialsekreteraren ges utrymme att foga över. Dessa handlingsalternativ påverkas dels av uttalade sociala regleringar som lagar och standarder, men även av mer osynliga organisatoriska betingelser som normer (Skillmark 2018).

Explicit och implicit styrning

Styrning är ett omfångsrikt begrepp som kan innehålla olika definitioner. I tal om styrning kopplat till offentliga professionella organisationer fokuseras definitionen ofta till den formella styrningen – till de medvetna processer/system som görs för att kontrollera utövandet av arbetsprocess och/eller resultatet (Alvehus & Andersson 2017). Själva idén

med styrning är att ”få organisationen att svara på (uppfattade eller imaginära) förändringar i omvärlden på ett relevant sätt” och att sedermera omsätta det produktivt och effektivt i verksamheterna (Alvehus & Andersson 2017, s. 8). Denna syn på begreppet innebär att de idéer som existerar kring styrning på en arbetsplats inte har uppkommit som en följd av organisationens egna villkor utan som ett resultat av omvärldens dirigerande till hur organisationer bör, kan och ska styras (Alvehus & Andersson 2017). Forskare påtalar situationen som en form av isomorfi; ett tillstånd där organisationer härmar varandra i vad som uppfattas vara rationellt och effektivt. Eftersom socialt arbete är så pass svårt att mäta utvecklas en situation där organisationer härmar varandras uppfattning om vad som är effektivt i brist på verkliga effektivitetsmått (DiMaggio & Powell 1983). Idag är det främst de två globala rörelserna ”New Public Management” och evidensbaserad praktik som är de mest inflytelserika styrinitiativen – styrinitiativ som försöker efterlevas och som har skapat en styrkultur som fokuserar på mätbarhet, kvantitet, redovisningsbarhet och transparens (Bergmark, Bergmark & Lundström 2011; Hjärpe 2020; Skillmark 2018). Standarder som BBIC betraktas ha uppkommit, och vara en del, av denna styrkultur. Svenska forskare beskriver händelseförloppet som att infiltreringen av BBIC har skett inom ramen för isomorfi – där kommun efter kommun har införlivat BBIC som ett led i att efterlikna/imitera varandra för att på så sätt passa in i omgivningen (Ponner & Svensson 2016).

Styrning kan vidare innehålla både explicita som implicita styrinslag. Exempel på en styrform som, i sin konstruktion, kan inneha både explicita och implicita styrinslag är standarder. Standarder avser en särskild typ av regler som är vanliga och frivilliga samt som är beslutade av en eller flera personer i en organisation. Standarder skiljer sig från lagar som är bindande och mot normer som är uttalade eftersom standarder är frivilliga, uttalade och nedskrivna (Brunsson, Rasche & Seidl 2012). En standard befinner sig annorlunda uttryckt mellan dikotomin av å ena sidan en uppenbar lag och å andra sidan en osynlig norm. Jämfört med en lag som är bindande sitter ledningen på en större grad av påverkansutrymme när det gäller standarder (Brunsson, Rasche & Seidl 2012) precis som även användarna, här socialsekreterarna, i större utsträckning kan råda över standardens omsättning i praktiken (Skillmark 2018). Standarders konstruktion möjliggör därmed teoretiskt förhandlande; både av de som implementerar standarden och de som är föremål för att använda den. Inbyggt i standardens konstruktion är dock det faktum att det är ett konfliktladdat fenomen då uppbyggnaden ger vissa mer bestämmanderätt än andra (Brun-

sson, Rasche & Seidl 2012). Det som gör standarder något invecklat är att dess styrning inte är lika framträdande eller explicit som en lag. Detta kan leda till att den egentliga avsändaren maskeras, där det skapas en känsla av att det är ”uppenbart att en styrning sker, men inte lika uppenbart vem det är som styr” (Hjärpe 2020, s. 145). Dessa resonemang om ”styrning på distans”, som är ett uttryck hämtat från Foucault (1978/1991), illustrerar något viktigt i att det är möjligt att en styrning kan göras, och ha reell påverkansgrad, men att det i sig inte behöver ske på ett tydligt sätt. Istället är det möjligt att styrningen sker på ett mer dolt, implicit och subtilt sätt där mottagaren kan ha svårt att uppfatta styrningen och dess disciplinerande inslag (Fournier 1999). Denna syn på styrning från grundkonceptet ”governmentality”, på svenska styrningsmentalitet, hämtat från Foucault (1978/1991) innebär att styrning likväl kan uppstå diskursivt som direkt. I tal om ”governmentality” lär sig människor att kontrollera sig själva och styras av andra utifrån de diskursiva ”anordnade” budskap som staten använder för att påverka befolkningens sätt att tänka och handla (Fournier 1999). Exempelvis kan bestämda betydelser av ett begrepp som professionalism få yrkesutövare att ”kontrollera sig själva och ta tillvara på organisationens intressen” eftersom det diskursivt uppfattas som korrekt eller ansvarstagande (Liljegren & Parding 2010, s. 281).

Marknaden, byråkratin och professionalismens styrlogik

För att vidare fånga den komplexitet som offentliga organisationer består av krävs en teoriingång som kan förklara olika styrpositioner. Tre kända styrprinciper, eller styrlogiker, handlar om marknadens, byråkratin och professionalismens logik. Logikerna kan hjälpa till att förklara, och ge perspektiv, på hur det kommer sig att arbete är organiserat och kontrollerat på ett visst sätt samt med vilket syfte (Freidson 2001). Som alla teoretiska logiker är de tre nämnda logikerna idealtypiska vilket innebär att de inte existerar i renodlade former. Istället ska det betraktas som att de finns mer eller mindre inslag av dem i verkligheten, dels att de existerar sida vid sida (Freidson 2001). Det innebär att det är möjligt att hitta inslag av samtliga styrlogiker i socialtjänstens verksamhet vilket också har konstaterats i tidigare forskning (Alvehus & Andersson 2017). Exempelvis beskrivs välfärdsorganisationer som komplexa då de behöver balansera ”professionellas krav på självständighet, chefers krav på insyn och kontroll och klienters krav på valfrihet och upplevd kvalitet” (Alvehus & Andersson 2017, s. 17). Nedan presenteras de tre styrlogikerna mer ingående.

Marknadens logik kännetecknas av konsumtion där verksamheter styrs av köpare och säljare, utbud och efterfrågan. I denna logik är det kundens önskemål som dominerar. Den självreglerande marknaden utgår från att kunden är kapabel till att avgöra vilken tjänst som är bäst, vem som ska utföra den och till vilken kostnad. I den marknadsmässiga logiken finns inga hinder för yrkessamma att tillmötesgå kundens önskning – alla kan mer eller mindre erbjuda sina tjänster så fort det finns efterfrågan. För att överleva i marknadslogiken krävs adaptation till marknadens rörlighet; de som inte kan leverera det som kunden efterfrågar slås ut. På grund av logikens rörlighet förändras jobben. Arbetarna har ingen enhetlig yrkesidentitet, och det är inte ovanligt att arbetet lärs ut på arbetsplatsen jämfört med tillägnad teoretisk kunskap via högre utbildning. I marknadslogiken hamnar ekonomisk lönsamhet på första plats, följt av det faktiskt utförda arbetet. Ett gott utfört arbete bedöms utifrån ekonomisk lönsamhet (Freidson 2001).

Byråkratins logik innehåller hög grad av struktur och standardisering; ett ramverk som skapas och kontrolleras av ledningen. Inom denna logik förväntas ledningens kontroll generera effektiva och tillförlitliga tjänster. Även om ledningen har lägre kunskapsnivå än arbetarna i deras specifika arbetsområden bedöms ledningens generella kunskap i dess ledningsfunktion övertrumpfa både arbetarnas specialiserade kunskapsgrund och kundernas utgångspunkt. Ledningens fokus är att uppnå effektivitet vilket är ett begrepp som ledningen fyller med innehåll. Arbetarnas uppgift blir att utföra arbetsuppgifterna på det standardiserade sätt som angivits - ett tillvägagångssätt som avsiktligt reducerar arbetares handlingsutrymme (Freidson 2001). Inom denna logik premierats dokumenterad kunskap framför tyst kunskap (Evetts 2011). Arbetarna drivs av att arbeta, och utvecklas, inom organisationen snarare än att arbeta för något annat ändamål (Freidson 2001) – ett tillstånd som av andra forskare har benämnts som att arbetarna inom en byråkratisk styrning tenderar att internationalisera ledningens tolkning och styrning som sin egen (Evetts 2011; Liljegren & Parding 2010). Inom den byråkratiska logiken har arbetarna ofta en utbildning innan de anställs, dock i olika hög utsträckning då jobben skiljer sig. Ett väl utfört arbete bedöms utifrån ledningens synsätt (Freidson 2001).

I den professionella logiken är det de yrkesverksamma själva, i egenskap av sin långa utbildning och specialiserade kunskapsgrund, som bestämmer karaktären på arbetet och hur det ska utföras. Logiken bygger på att det inte finns en ensidig lösning till de situationer som den professionella möter varför arbetet kräver tillgång till abstrakt tänkande,

teorier och handlingsutrymme. Arbetets specialiserade och föränderliga karaktär gör att arbetet inte kan standardiseras, eller för den delen styras av personer utanför professionen. För att få tillgång till tjänsterna krävs särskild utbildning. Genom krav på särskild utbildning, och/eller särskilt erkännande från staten, får de professionella monopol för att utföra de specifika tjänsterna. Via utbildningen formas ett gemensamt identitetsskapande och etikarbete. Fokus för arbetet är att utföra ett kvalitativt arbete enligt professionens kvalitetskriterier; ett arbete som leder till det mest gynnsamma utfallet för klienten samtidigt som det genererar allmännytta (Freidson 2001).

Vad ovan tre presentationer av marknadens, byråkratins och professionalismens logik visar är att styrlogiker kan hjälpa till att lokalisera vilka positioner, rationaliteter och intressen som arbete organiseras och kontrolleras utifrån vilket alla är infallsvinklar som föreliggande uppsats är förtjänt av för att kunna besvara studiens syfte och frågeställningar. En viktig utgångspunkt för förståelsen, och användandet, av styrlogikerna är att de står i motsättning till varandra. Även om föreliggande studies studieobjekt rör sig kring ett byråkratiskt verktyg som BBIC är det ändå att förvänta att det finns motstridiga logiker i anslutning till det, särskilt då införandet av det har skett ovanifrån medan användandet av det görs på aktörplanet. Det är utifrån ovanstående syn på styrning och standardisering i allmänhet, och i synnerhet i relation till de tre styrlogikernas teoretiska konstruktion, som uppsatsens empiriska material fortsättningsvis kommer att förstås och analyseras utifrån. Nedan tabell, som illustrerar de tre valda styrlogikerna, får avsluta uppsatsens teoriavsnitt.

Styrlogikerna	Styrningsmekanismer	Hur styrs & organiseras arbetet	Mål med arbetet
Marknaden	Priset	Utbud - Efterfrågan	Ekonomisk lönsamhet
Byråkratin	Ledningens explicita styrning och hierarki	Standardisering, uppföljning & kontroll	Effektivt & rättssäkert arbete
Professionalismen	Yrkesgruppens förhandlingar av vem som gör vad	Tillit till abstrakt tänkande, kollegialitet & professionellas handlingsutrymme	Generera nytta för andra

Tabell 1. Freidsons (2001) tre styrlogiker (undertecknads fria översättning)

6. Metod

“Den viktigaste verkligheten är den som människorna uppfattar” (Kvale 1997, s.44).

Vad som betraktas som verklighet, kunskap och sanning har diskuterats länge inom vetenskaperna. Debatten kan förenklat delas upp i grundpositionerna realism och relativism där den första ser på kunskap som en form av upptäckt och den andra som en form av föränderlig process (Kvale & Brinkman 2014). För realisterna nås kunskap genom det som materiellt, och ofta kvantitativt, går att upptäcka medan relativisterna motsätter existensen av fakta i ”egentlig mening” utan menar att kunskap utvinns genom de sätt som människan föreställer, upplever eller framställer världen (Justesen & Mik-Meyer 2011). Föreliggande uppsats bygger på den sistnämnda, relativistiska, vetenskapsteoretiska ansatsen eftersom studiens fokus är hur människan uppfattar och upplever ett utpekat fenomen. Studier som ämnar nå kunskap genom människors erfarenheter och egna tillskrivna mening benämns vidare för fenomenologiska studier (Kvale & Brinkman 2014) varpå uppsatsen vilar på en sådan vetenskapsteoretisk grund. Uppsatsen tar även avstamp i vissa konstruktivistiska tankar i dess analysarbete utifrån ett teorival som synliggör motsatspositioner, eller motsatsförklaringar, vilket är ett utmärkande drag för konstruktionismen. Både fenomenologiska och konstruktivistiska studier är relativistiska varpå tankegångar från dem kan användas parallellt (Justesen & Mik-Meyer 2011). De gemensamma dragen handlar om en kunskapssyn som inte är objektiv utan situerad – en kunskapsproduktion som forskaren är en del av och behöver ta ansvar för (Kvale & Brinkman 2014). Givet studiens vetenskapsteoretiska ansats föreligger särskilda metodiska ställningstaganden och etiska överväganden vilka redovisas för, och reflekteras kring, i föreliggande avsnitt.

Forskningsmetod

Eftersom föreliggande studie eftersöker människors upplevelser kring ett inringat fenomen väljs en kvalitativ forskningsmetod – detta då kvalitativa metoder når djupet av människors verklighetsuppfattningar och upplevelser på ett sätt som kvantitativa metoder inte gör. Kvalitativa metoder rör sig mellan deltagande observationer, olika intervjuer till diskursanalyser (Kvale & Brinkman 2014). Då uppsatsen önskar nå en viss grupps upplevelse och erfarenhet kopplat till en yrkesposition har fokusgruppsintervjuer valts som kvalitativ datainsamlingsmetod. Till skillnad mot enskilda- och/eller gruppintervjuer,

som förvisso också hade fungerat som datainsamlingsmetod, väljs fokusgruppsintervjun för att den får syn på fler delar; inte bara vad deltagarna säger utan också hur de förhåller sig till varandra (Justesen & Mik-Meyer 2011). Fokusgrupper befinner sig mellan intervju och observation (Justesen & Mik-Meyer 2011) och är en intervjumetod där människor med viss erfarenhet samlas i grupp och utvecklar en diskussion utifrån diskussionsledarens frågor (Tursunovics 2002). Fokusgruppers förtjänst är delvis att metoden är mindre styrande än andra intervjumetoder då intervjusammanhanget i större utsträckning rör sig kring det som gruppens deltagare väljer att prata om (Tursunovics 2002) jämfört med ett samtal mellan intervjuare och intervjuad som i större grad styrs av de frågor som intervjuaren tar upp (Kvale 2006). Eftersom uppsatsen ämnar nå det som respondenterna upplever kring BBIC som styrning bedöms fokusgruppens friare form vara bäst lämpad för att få syn på det som gruppen dels uttryckligen säger, dels det som sägs ”mellan raderna”.

Eftersom studien genomförs inom ramen för en masteruppsats har ingen observatör funnits med vid fokusgrupperna vilket tillhör det vanliga tillvägagångssättet (Tursunovics 2002) utan undertecknad har fått inta rollen som både moderator och observatör. Denna dubbla roll har inneburit att ett lägre antal deltagare per fokusgrupp har valts - detta för att inte missa såväl det som sägs samt interaktionen mellan deltagarna. Det finns ingen given gräns för hur många som måste finnas i en fokusgrupp där vissa förespråkar en grupp om fyra personer (Esaiasson m.fl. 2017) medan andra förespråkar en större grupp om åtminstone åtta personer (Justesen & Mik-Meyer 2011). Det finns även studier som har haft så lågt antal som två personer i en fokusgrupp (Bryman 2016). En planering gjordes för att hålla fokusgruppsintervjuer med fem socialsekreterare per fokusgrupp då det var det antal som angett intresse för att delta i studien samt då ett sådant antal bedömdes lämpligt för att fånga allt som sades, och hände, under fokusgruppsintervjun.

Urval och tillträde

Föreliggande studie har inte som mål att, som den kvantitativa forskningstraditionen, generalisera studiens resultat till en större population utan ska istället bedömas utifrån dess komplexa beskrivningar och berättelser (Bryman 2016). Denna ingång kräver inget representativt eller slumpmässigt urval utan fokus har varit på att välja ett urval som kan finna respondenter med nödvändig kunskap och erfarenhet som gör att de kan besvara studiens forskningsfrågor, ett tillvägagångssätt som kallas för strategiskt målstyrt urval

(Bryman 2016). Det strategiskt målstyrda urvalets styrka är att metoden i större utsträckning än andra kan garantera att deltagarna kan utveckla en meningsfull diskussion om studiens ämne (Tursunovics 2002) vilket krävs i föreliggande studie då studien kretsar kring en forskningsfråga som kräver att respondenterna innehar vissa egenskaper. För att hitta respondenter med de önskvärda kvalifikationerna - som handlar om att dels vara socialsekreterare, arbeta med barn och unga på en socialtjänst i Sverige samt arbeta med BBIC - användes ett snöbollsurval som är ett vanligt tillvägagångssätt inom det målstyrda urvalet (Tursunovics 2002). Ett snöbollsurval är en process där forskaren använder sig av "förmedlare" – personer som föreslår deltagare som innehar de rätta kvalifikationerna för att delta i undersökningen (Bryman 2016). Detta gjordes genom att undertecknads chef, som är IFO-enhetschef på en mindre kommun i Sverige, samt undertecknads kollega på samma IFO-verksamhet kontaktade sitt kontaktnät av chefer på andra socialkontor och frågade om det fanns socialsekreterare hos dem som var intresserade av att delta i studien. Totalt tillfrågades fem kommuner varav tre svarade att det fanns socialsekreterare som ville delta i studien. Förutom de bärande urvalskriterierna, som har angivits ovan, har önskemål riktats mot att också ha spridning kring respondenternas kön, lång respektive kort erfarenhet, ålder och utbildning. Att önska viss spridning kring respondenternas egenskaper, bortom de givna kopplat till forskningsfrågan, kan vara fördelaktigt så att diskussionen kan röra sig från olika perspektiv (Bryman 2016; Tursunovics 2002).

De tre kommunerna som besöktes skiljer sig storleks-, befolknings- och organisationsmässigt. Utifrån SKR:s kommungruppsindelning (Sveriges Kommuner och Regioner 2023) sammanfaller varje kommun under en av de tre huvudindelningarna; en kommun tillhör kategorin "storstad/storstadsnära kommun", en andra en "större stad/kommun nära större stad" och en tredje en "mindre stad/tätort/landsbygdskommun". Även arbetsuppdelningen skiljer sig mellan kommunerna där socialsekreterarna i en kommun har hand om såväl mottaget som utredningsfunktionen, där den andra har hand om bara utredningsarbetet och den tredje har hand om utredningar och placeringar. Den gemensamma nämnaren för respondenterna är att de utför utredningsarbete med BBIC som arbetsmetod.

Dagen för fokusgruppsintervjuerna föll några socialsekreterare bort utifrån vabb eller sjukdom varpå det totala antal respondenter uppgick till nio personer. Närmare bestämt bestod den första fokusgruppen av fyra personer, den andra av två personer och den tredje av tre personer. Av respondenterna är samtliga socialsekreterare kvinnor, i varierande

åldrar mellan 23–47 år. Samtliga socialsekreterare har socionomexamen vilket inte är förvånande utifrån det stärkta kravet på att socialsekreterare som arbetar med barn och unga ska ha socionomexamen (SOSFS 2014:7). Socialsekreterarna tog socionomexamen mellan åren 2001–2022, från olika universitet i Sverige. Socialsekreterarna har olika yrkeserfarenhet bortsett från deras gemensamma närmare att idag arbeta som socialsekreterare på barn och unga. Yrkeserfarenheten rör sig kring att också ha arbetat med försörjningsstöd, boende för vuxna, arbete med ensamkommande, familjehemssekreterare och vara skolkurator. Den socialsekreterare som har arbetat längst i fältet har gjort så i 21 år kontra de som har arbetat minst, 2 år. Vad som kortfattat kan nämnas kring variabeln kön är att det hade varit fördelaktigt med en jämnare könsfördelning, men en stark övervikt av kvinnor speglar könsfördelningen i yrkesgruppen (Laurin 2016). Utifrån uppsatsens tidsram har det inte varit möjligt att utöka rekryteringen för att uppnå en jämnare könsfördelning. Denna variabel har heller inte varit bärande utan en önskvärd sådan.

Genomförande

Föreliggande studies forskningsprocess har intagit formen av ett ”fram-och-tillbaka-arbete” där helheten har haft en abduktiv karaktär. Arbetsgången har inte uppehållit sig med hypotesprövning likt den deduktiva ansatsen och inte heller strikt arbetat utifrån en nollställd position i syfte att utveckla teori från empirin likt den induktiva ansatsen (Bryman 2016). Arbetsprocessen tog avstamp i ett egenutvecklat intresse för hur utrednings- och dokumentationssystem påverkar socialsekreterares vardagspraktik; en ingång som har varit beständig under hela arbetet. I arbetets initiala skede upprättades en tillfällig syn på forskningsområdet genom den forskning som hittills hade nått undertecknad. Utifrån den kunskapsbasen formulerades inte bara ett intresse för att titta på hur BBIC styr socialsekreterares yrkesvardag utan även ett intresse för att se hur socialsekreterare upplever att klientkontakten blir av att arbeta utifrån BBIC. Det sistnämnda fokuset modifierades efter hand efter upptäckten att respondenterna, vid fokusgruppsintervjuerna, i högre utsträckning än väntat uppehöll sig kring berättelser om styrning av BBIC kopplat till sin professionella roll snarare än kopplat till klienterna i klientrelationen. Att hålla datainsamlingsprocessen flexibel och vara öppen för upptäckande och idéer som faller bortom de som först varit givna stämmer in på den arbetsprocess som kallas abduktion (Bryman 2018). Arbetsgången har annorlunda uttryckt inte hållit en linjär gång utan nya idéer sprungna från såväl från det insamlade materialet som ny kunskapsinhämtning från forskning har utvecklats innan, under och efter fokusgruppsintervjuerna. För studier inom socialt ar-

bete, som ofta innehar en komplex natur, är det inte förvånande att abduktiva strategier används (Dellgran & Höjer 2003).

Bortsett från att det provisoriska forskningsfokuset modifierades efter hand har forskningsprocessen i övrigt haft en ”naturlig”, mer linjär, gång. Arbetsprocessen började med en litteratursökning för att få fram relevant forskning på området och för att kunna ta fram adekvata forskningsfrågor. Litteratursökningen gjordes på databaserna SwePub och Sociology collection. Val av databas föll på att den första har ett svenskt fokus vilket är relevant utifrån studiens kontext som rör sig kring den svenska socialtjänsten och sökning på den andra databasen gjordes då den innehåller hög grad av litteratur som är ämnesspecifikt för det sociala arbetet; både nationell och internationell forskning. De svenska sökord som har används är standardiseringsverktyg, dokumentation i socialt arbete, evidensbaserat socialt arbete, dokumentationsstyrning, BBIC, standardisering* och evidens* socialt arbete. De engelska sökord som har använts är ”standardization tools”, ”decision-making tools”, ”documentation in social work”, “evidence-based social work”, "child* protection", "Integrated Children´s System" och "ICS". Artiklar valdes utifrån deras rubriker och abstrakt och ytterligare litteratur hittades från de valda artiklarnas referenslistor. Parallellt med sökandet av litteratur skapades ett informationsbrev som skickades ut av undertecknads kontaktnät, förmedlare inom ramen för ett snöbollsurval som har beskrivits ovan, till olika socialkontor under oktober och november månad 2022.

Efter läsning av utvald litteratur, och BBIC, påbörjades skrivarbetet av tidigare forskning och bakgrund. Parallellt bokades fokusgruppsintervjuerna in och en intervjuguide arbetades fram. Bokning av fokusgruppsintervjuerna gjordes via mejl, antingen direkt med berörda socialsekreterare eller med aktuell IFO-chef. Avseende intervjuguiden var målet att ta fram en guide som inte var för styrande utan som lämnade rum för socialsekreterarnas berättelser. Detta gjordes genom att arbeta fram en intervjuguide (se bilaga 2) med ett mindre antal övergripande frågeställningar; en intervjuguide som faller inom ramen för det som kallas semistruktur (Bryman 2016). Intervjuguiden konstruerades med avstamp av den forskning som undertecknad vid tidpunkten hade tagit del av. Då det av tidigare forskning exempelvis hade konstaterat att standardiserade verktyg, likt BBIC, utmanar traditionellt arbetssätt (Baines 2006; Herz 2014; Munro 2004) föreföll det aktuellt att be socialsekreterarna beskriva positiva som negativa delar kring BBIC och be dem om exempel på situationer där BBIC hade styrt dem.

Ett liknande intervjuförfarande antogs vid samtliga fokusgruppsintervjuer. Närmare bestämt användes intervjuguiden som stöd men inte på ett sådant sätt att frågorna ställdes i ordning eller styrde samtalet. Istället lyssnade undertecknad på gruppens diskussioner och checkade av ifall/när de självmant hade besvarat någon av frågorna. En öppningsfråga användes dock alltid som innebar att respondenterna fick berätta fritt om hur BBIC användes på deras arbetsplats. När gruppen hade avklarat ett ämne användes intervjuguiden för att föra in dem på en ny diskussion eller för att, vid vissa tillfällen, föra tillbaka dem till ämnet om de hade hamnat på ett sidospår som befann sig för lång bort från grundämnet. Detta skedde dock med försiktighet då undertecknad var intresserad av de ”avvikelser” från ämnet som föreföll viktigt för deltagarna. Vid intervjuens avslutande kontrollerades att samtliga frågor från intervjuguiden hade avhandlats. Syftet med nämnd taktik var att nå deltagarnas egna berättelser och diskussioner vilket förväntades kunna bromsas om undertecknad hade använt intervjuguiden för nitiskt (Bryman 2016; Tursunovics 2002). För att fånga det som deltagarna explicit sade under fokusgruppsintervjuerna, samt det som implicit sades ”mellan raderna”, spelades intervjuerna dels in och samtidigt arbetade undertecknad med att ”sända tillbaka” underförstådda budskap till deltagarna. Om deltagarna till exempel skrattade och log åt varandra när de diskuterade ett ämne kunde undertecknad ställa frågan ”jag ser att ni skattar när ni pratar om detta – varför” för att nå ytterligare djup och förståelse av respondenternas berättelser. Att medvetet skicka tillbaka underförstådda budskap på detta sätt ger både deltagarna möjlighet att bekräfta eller avfärda det som undertecknad sänder tillbaka och arbetssättet ger samtidigt forskaren bekräftelse på om hens tolkningar är rätt eller inte – en taktik som uppmuntras vid kvalitativa datainsamlingsprocesser (Kvale & Brinkman 2014).

Samtliga tre fokusgruppsintervjuer ägde rum på respektive socialkontor – i antingen ett besöksrum eller i socialekreterarnas gemensamma personalutrymme, efter önskemål från socialekreterarna. Intervjuerna genomfördes under november och december månad 2022. Intervjuerna tog runt en timma per tillfälle och intervjuerna spelades in efter godkännande från respondenterna. Inspelningarna gjordes för att kunna göra respondenternas berättelser mer rättvisa och för att i förlängningen få till ett så bra analysarbete som möjligt. Samtliga respondenter, som har avlagt socionomexamen, uttryckte sig vara väl bekanta med vad ett uppsatsarbete innebär varpå de satt på en förståelse för varför undertecknad dels önskade en diskussion av ämnena i grupp, dels en förståelse för vilken betydelse en inspelning av samtalet ger för studiens analysarbete. Vissa respondenter var

hjälpssamma och frågade återkommande om undertecknad hade satt på knappen till inspelningen rätt då de av egen erfarenhet visste hur mycket ”merjobb” det blir om tekniken av inspelningen blir fel. Vid en intervju frågade respondenterna ifall det var okej att deras socionomstudent satt med som observatör under intervjun. Då det var respondenterna själva som önskade detta sågs inget hinder i att låta socionomstudenten sitta med. För att uppnå en lyckad intervjusituation krävs att miljön känns säker och trygg (Tursunovics 2002). Undertecknad resonerade att det i detta fall bäst kunde uppnås om samtliga deltagare var med och bestämde om intervjusituationens utformning än att undertecknad skulle bestämma över respondenterna. Således litade undertecknad på att respondenterna var bekväma med att deras socionomstudent satt med då de själva hade efterfrågat det. Vid en annan situation lämnade en socialsekreterare rummet en kortare sekvens för ett arbetsamtal. Socialsekreterarnas kollegor avbröt inte sin rådande diskussion utan pratade på utan avbrott. Att socialsekreterarna tog sig friheten att röra sig fritt genom intervjusammanhanget bedömdes också vara ett kvitto på att deltagarna kände sig fria att påverka samtalsklimatet och samtalssituationen så som de önskade.

Efter att intervjuerna hade genomförts, och efter att majoriteten av att transkriberingarna var klara (vars tillvägagångssätt redovisas för i kommande avsnitt), diskuterades alternativa teorival med handledaren. Eftersom fokusgruppsdiskussionerna hade rört sig kring flertalet diskussioner om hur BBIC styr socialsekreterarna i olika riktningar och scenarier kopplat till deras professionella roll söktes teorier som kunde fånga och förklara dessa professionella och byråkratiska villkor. Teorier söktes bland annat med hjälp av de engelska sökorden ”governance” och ”bureaucracy”. Det var svårt att hitta någon teori som inriktade sig enkom på mikronivå utan val föll på teori innehållande olika styrideal av styrning – således en teori med ett större användningsområde; en teori som kan användas såväl på makro- som mikronivå.

Analysmetod

Det insamlade empiriska materialet transkriberades ordagrant i text i datorprogrammet Word och uppgick till uppemot 100 sidor. Det är känt att fokusgrupper genererar ett omfångsrikt material som tar tid att transkribera (Bryman 2016) vilket stämmer in i denna studie. Det är många personers röster som hörs, och behöver hörsammas, i samtalet vilket tar mer tid i anspråk för transkribering än vid individuella intervjuer (Bryman 2016). Det empiriska materialet har analyserats med hjälp av en tematisk analys. Det finns många

definitioner av tematisk analys men en övergripande definition är att den fokuserar på att finna mönster och teman utifrån de kodningar som görs av materialet. Huvudprincipen är att temana ska vara kopplade till forskningsfrågorna och användas för att utveckla ett resultat tillsammans med vald teori (Bryman 2016). I kvalitativa dataanalyser finns ofta en växelverkan mellan tolkning och granskning av data (Bryman 2016) vilket har varit aktuellt i denna studie. Den abduktiva hållningen, som har redogjorts för tidigare, har bidragit till att teman har uppstått, tagits bort, förnyats och förändrats för att slutligen landa i olika uttryck för hur BBIC upplevs som styrning. Analysarbetet har påbörjats tankemässigt i anslutning till fokusgruppsintervjuerna för att bli mer systematiskt tillrättat efter färdigställande och transkriberande av samtliga fokusgruppsintervjuer.

I detalj lästes transkriberingarna först igenom utan att några markeringar gjordes – detta för att få ett helhetsgrepp över det insamlade materialet och för att kunna blicka tillbaka på intervjusituationerna. Därefter lästes transkriberingarna om på nytt, rad för rad, för att i marginalerna anteckna uppmärksammade koder – det vill säga intressanta eller återkommande element kopplade till uppsatsens fokus. Frågor som undertecknad ställde sig för att hitta dessa koder var exempelvis ”vad är denna information för något exempel på?”. Undertecknad försökte finna så kallade nyckelord, ord som användes regelbundet, men även sekvenser där socialsekreterarna var eniga eller oeniga. Vad som också var av intresse vid kodningen var att få syn på delar som respondenterna inte benämnde samt att lyssna till respondenternas samspel med varandra. Detta sätt att närma sig ett kvalitativt empiriskt material är typiskt för det tematiska analysarbetet (Bryman 2016). Efter att de initiala koderna hade tagits fram utvecklades tillfälliga huvud- och delteman med en uppbyggnad utifrån uppsatsens forskningsfrågor. Detta gjordes genom att undertecknad, i Word, förde in de valde textstyckena från varje fokusgruppsintervju under respektive utvecklat huvud- och deltema. På detta sätt synliggjordes vad de tre grupperna gemensamt hade sagt om respektive tema. Vid detta arbetsmoment noterades vilka teman som var för lika och som med fördel kunde hamna under samma kategori, eller teman som var för långt ifrån forskningsämnet varpå de togs bort; en process som gick ut på att mala ner antal teman så att resultatet skulle bli begripligt och relevant utifrån studiens forskningsfrågor.

När de fastställda temana var färdigidentifierade påbörjades arbetet med att utveckla så detaljerade beskrivningar som möjligt av socialsekreterarnas berättelser. För att framhäva

det som socialsekreterarna sagt på ett så rättvist sätt som möjligt valdes metoden att använda citat som visade på upprepade ställningstaganden eller sådant som belyste typiska diskussioner som socialsekreterarna hade haft. För att göra resultatet mer läsbart förkortades bland annat citat genom att markera citaten med följande markering [...]. Resultatet analyserades sedan med hjälp av tidigare forskning och teori.

Etiska överväganden

Varje studie kräver etiska överväganden oavsett metodval och ämnesområde (Helgesson 2015). Även om föreliggande studie inte berör ett privat ämne, utan rör sig kring ett forskningsområde som berör en yrkesmässig position, omgärdas studien såväl av viktiga etiska ställningstaganden. De etiska ställningstaganden som har gjorts i denna studie har inte bara gjorts utifrån de som idag är självklara, det vill säga utifrån de överväganden som Vetenskapsrådet (Codex 2012) har satt upp, även om dessa såklart har efterlevts.

Informationskravet och *samtyckeskravet* har efterlevts utifrån att respondenterna har informerats om vad uppsatsen handlar om och vad som gäller för deras deltagande (Codex 2012). Detta har delgivits respondenterna dels i skrift i samband med rekrytering av fokusgrupperna, dels muntligen innan fokusgruppsintervjuerna sattes igång. Utifrån att respondenterna rekryterades via ett snöbollsurval innebar det att undertecknad inte alltid hade haft kontakt med respondenterna innan fokusgruppsintervjuerna ägde rum. Utifrån denna omständighet var undertecknad noga med att muntligen förklara uppsatsens syfte, och försäkra sig om att deltagarna hade kommit för att delta i fokusgruppsintervjun av fri vilja, innan fokusgruppsintervjuerna sattes igång. Eftersom samtliga respondenter hade utfört uppsatsarbete tidigare inom sin socionomutbildning föreföll de ha kunskap om vilka ”rättigheter” de har inför ett deltagande i en studie, således att de exempelvis har rätt att avbryta sin medverkan. En särskild utmaning som undertecknad ställdes inför kring informationskravet handlar om att det är svårare för forskaren att förbereda deltagarna för vad som kommer tas upp i intervjusammanhanget i en fokusgrupp jämfört med i en individuell intervju där forskaren har mer kontroll över situationen (Sim & Waterfield 2019). Undertecknad förberedde dock gruppen så gott det var möjligt genom att presentera uppsatsens syfte, tilltänkta tillvägagångssätt och vad som innefattas av en medverkan i studien.

Nyttjandekravet har även beaktats som innebär att det empiriska materialet endast får användas i forskningssyfte (Codex 2012). Uppsatsens empiriska material har bara använts för att sammanställa denna studie vilket är något som respondenterna blev informerade om muntligt vid fokusgruppsintervjuerna. Vid samma tillfälle fick respondenterna information om att det inspelade materialet enkom kom att sparas till dess att studien är avklarad, därefter raderas.

Förutom att tillse att ovan krav har efterlevts har undertecknad gjort aktiva val för att tillse att *konfidentialitetskravet* har uppnåtts. Konfidentialitetskravet innebär att forskaren behöver tillse att respondenternas identitet och utsagor hanteras konfidentiellt och att det empiriska materialet inte är åtkomligt för obehöriga (Codex 2012). Respondenternas namn, och de besökte socialkontoren, har därav dolts. Beskrivning av respondenterna har gjorts anonymiserat som grupp och socialkontoren har beskrivits utifrån SKR:s kommungruppsindelning (Sveriges Kommuner och Regioner 2023). Enkom undertecknad och undertecknads handledare har haft tillgång till det empiriska materialet. Konfidentialitetskravet utmanas dock i relation till fokusgruppsintervjuer då forskaren inte kan ge några garantier för att deltagarna i fokusgruppen inte kommer yppa det som har sagt till utomstående (Sim & Waterfield 2019). Undertecknad har dock gjort det som står i undertecknads makt för att inte röja konfidentialitetskravet i enlighet med ovan aktiva val. Ett annat medvetet val som har gjorts är att inte lämna ut transkriberingarna av intervjuerna till deltagarna för kommentarer då detta utmanar konfidentialitetskravet. Det är skillnad på att ta del av en transkribering gjord på ett samtal med en person kontra en transkribering som innefattar flera individer. En läsning av en sådan transkribering kan utsätta respondenterna för farlig granskning av de andra i gruppen (Sim & Waterfield 2019).

Förutom ovan etiska principer har även det narrativa framställningskravet beaktats som innebär att forskaren har ansvar kring att reflektera över hur respondenterna framställs i studien (Peled & Leichtentritt 2002). För lyckas med detta har ett mål varit att i största möjliga mån beskriva respondenternas utsagor i enlighet med hur de själva har beskrivit sin situation, exempelvis genom användande av citat eller återgivna dialoger mellan respondenterna. I analysarbetet har undertecknad vidare arbetat med att vara tydlig med vad som är återberättande av respondenternas utsagor och vad som är analysarbete gjort av undertecknad. Förutom att undertecknad har arbetat aktivt för att framställa respondenterna sanningsenligt har den producerade texten också lästs igenom flertalet gånger för

att tillförsäkra att respondenterna inte framställts på ett kränkande eller nedvärderande sätt.

Förförståelse

Det som kortfattat kan nämnas om undertecknads förförståelse kring uppsatsens ämne är att undertecknad är socionom och har arbetat som socialsekreterare inom området barn och unga. Undertecknad har arbetat såväl med mottaget av barn och unga som med utredningsarbete och placeringar. För närvarande arbetar undertecknad som familjehemsssekreterare. Utifrån att undertecknad är socionom innebär det att studien har utförts av en socionom på andra socionomer. Denna ingång har förmodligen gjort det enklare för undertecknad att få tillgång till fältet vilket inte minst har synliggjorts över hur förhållandervis lätt det var att få kontakt med socialsekreterare via ett snöbollsurval. Nackdelen med att personer inom samma fält studerar varandra kan dock handla om att respondenter inte explicitgör allt utan tar för givet att den som intervjuar förstår och vet vad det handlar om. En annan nackdel kan vara att den som undersöker omedvetet kan vara för stängd för vissa infallsvinklar då forskaren tror sig veta "tillräckligt" (Hertz 2012). Det sätt som undertecknad har försökt att minska dessa eventuella fallgropar är att ha kontinuerlig kontakt med handledaren, och inta en lyssnarposition när det bandade materialet har gått igenom. Att forskaren har kunskap om målgruppens villkor och språk är dock inte enbart negativt utan kan i sig ge nödvändigt tillträde och upprätta förtroende inom gruppen (Tursunovics 2002).

Kvalitetskriterier

De vanligaste kriterierna för att bedöma forskning, i termer av generaliserbarhet, validitet och reliabilitet, har sin grund i en kvantitativ idétradition. Utgångspunkten för begreppen vilar således på syn om kunskap som upptäckt, som något stabilt och statiskt (Bryman 2016). Eftersom detta är en kvalitativ studie skapar det vissa översättsproblem avseende ovan begrepp.

Generaliserbarhet handlar om i vilken mån en studies resultat kan generaliseras till en större population. Detta statistiska fokus bidrar till att kvantitativa studier ofta ämnar nå representativa och slumpmässiga urval (Bryman 2016). Denna studie uppfyller inte den kvantitativa idétraditionens begrepp om generaliserbarhet då studien dels inte har ett slumpmässigt urval, dels då dess mål inte handlar om att testa hypoteser eller jämföra

data utan att få fram komplexa verklighetsbeskrivningar. Att uppfylla det kvantitativa generaliserbarhetsbegreppet är därmed inget mål för föreliggande fenomenologiska studie per se, utan målet är att leverera komplexa berättelser (Justesen & Mik-Meyer 2011). Med det sagt är det inte så att studien resultat betraktas saknas bäring i sig eller för liknande arenor, men vad som kan konstateras är att studien inte uppfyller det statistiska generaliserbarhetsbegreppet sprungen från kvantitativ idétradition.

Begreppet reliabilitet är också svåruppnåeligt för kvalitativa studier. Reliabilitet handlar om replikerbarhet, att studier ska kunna återskapas med samma förutsättningar och leda till liknande resultat (Bryman 2016). Kvalitativa studier har svårt att uppfylla replikerbarhet eftersom kvalitativa studier vanligen studerar en rörlig social miljö som är svår att frysa och studera på nytt, jämfört med kvantitativa studier som kan studera statistiska förhållanden (Bryman 2016). Förutom att forskningsområdet vanligen är rörligt är det också svårt att upprepa kvalitativa studier då forskaren spelar en avgörande roll för arbetet med hens tolkningar och positioneringar (Hertz 2012). Inslag för att höja reliabilitetbarheten i föreliggande studie synliggörs dock utav att det är samma person som har hållit i samtliga fokusgrupper vilket kan förväntas ge viss typ av repeterbarhet i sättet som frågor har ställts och på sättet som miljön har skapats (Tursunovics 2002). Ett annat sätt som höjer reliabilitet är att undertecknad noggrant har redovisat för studiens genomförande vilket ger läsaren en inblick av hur studien eventuellt kan upprepas.

Validitet handlar om i vilket utsträckning undersökningen studerar det som är avsett att studeras (Bryman 2016). Validitetsbegreppet innefattar därför aspekter om ifall studien är trovärdig, tillförlitlig och rimlig (Brinkman & Kvale 2014). Föreliggande studies validitet synliggörs främst genom det transparenta sätt som undertecknad har redovisat för studiens tillvägagångssätt och undertecknads positionering och reflektioner. Genom detta transparenta arbetssätt ökar möjligheten för läsaren att avgöra hur trovärdig, tillförlitlig och rimlig studien är (Justesen & Mik-Meyer 2011). Validiteten synliggörs också utifrån undertecknads tillvägagångssätt kring att ständigt arbeta utifrån studiens övergripande syfte. Exempelvis har intervjuguiden skapats utifrån syftet som i sin tur gav studiens material vilket senare analyserades med ett teorival som passade studiens syfte. Att studiens fokus ändrades något utifrån att det empiriska materialet gav mer tyngdpunkt åt ett visst håll ses inte som ett avsteg från vald väg då studiens grundfokus har varit att fånga respondenters komplexa berättelser. Att helt byta ämne eller börja med exempelvis hypo-

tesprövning hade istället varit ett exempel på när undersökningen inte hade studerat det som hade varit dess avsikt. Med hjälp av studiens öppna redovisande har en röd tråd kunnat synliggöras mellan studiens delar vilket höjer validiteten.

Metodreflektion

Som det har framgått av tidigare avsnitt är målet med föreliggande studie att nå socialsekreterares upplevelser av BBIC som styrning. Detta hade, som också har problematiserats tidigare, kunnat ha gjorts via andra typer av forskningsmetoder såsom individuella och/eller gruppintervjuer. I en studie som har en större tidsram hade fokusgruppsintervjuer kunnat utgöra starten för datainsamlingen för att sedan kompletteras med individuella intervjuer för att få ytterligare djup av berättelserna. Att kombinera fokusgruppsintervjuer med andra datainsamlingsmetoder är inte ovanligt (Tursunovics 2002). Utifrån föreliggande studiens tidsram har dock en begränsning behövt göras till att hålla datainsamlingsprocessen till en och samma metod. I relation till val av urval hade också andra tillvägagångssätt varit möjliga än ett snöbollsurval. Undertecknad hade till exempel kunnat, på egen hand, kontaktat olika socialkontor för att på så vis fiska efter respondenter innehållande de rätta kvalifikationerna. Beslutet att använda ett snöbollsurval gjordes dock för att den typ av urval bedömdes göra det lättare för undertecknad att få tillgång till respondenter vilket var en viktig faktor utifrån uppsatsens tidsram.

Valet att ha tre fokusgruppsintervjuer kan reflekteras vidare kring, särskilt då ett bortfall inföll sig dagen för intervjuerna vilket är typiskt för fokusgruppsintervjuer (Tursunovics 2002). En metodkritisk fråga är exempelvis om den mindre gruppen om två stycken kan klassas som en fokusgrupp. Vissa hade nog talat emot att det är en fokusgrupp (Justesen & Mik-Meyer 2011) medan andra menar att det går att ha fokusgrupper med två personer så länge gruppen inbegriper fler än en person (Bryman 2016). Undertecknad hade samma förhållningssätt till samtliga intervjuer, men det är klart att nivån av olikutbyte och diskussioner från olika vinklar kan minska när grupper krymper. Eftersom val gjordes att ha fokusgrupper inom samma verksamhet fanns ingen möjlighet att påverka gruppstorleken utan de socialsekreterare som ville delta fick forma gruppens konstellation. Om undertecknad istället hade kontaktat socialkontor själv, och arbetat för att ha större grupper och/eller mixade grupper med socialsekreterare från olika socialkontor, hade eventuellt bortfall i grupperna inte varit lika stor. Detta är dock svårt att förutse då studier med såväl stora som små, mixade eller icke-mixade, grupper kännetecknas av stort bortfall

(Tursunovics 2002). Det är dock heller inte säkert att en grupp med fler deltagare hade gett bättre utkomst, som är den viktigare variabeln i sammanhanget, då forskning visar att för stora och/eller mixade grupper kan leda till kompakt tystnad (Bryman 2016). Utformningar av fokusgrupper, och sätt att nå deltagare, är således inte enkla val. Vad som kan konstateras i föreliggande studie är dock att de antal grupper som ägde rum, och de antal respondenter som hördes, räckte för att erhålla det empiriska material som behövdes för att besvara studiens frågeställningar. Utifrån att samma tillvägagångssätt utfördes vid alla intervjusituationer, samt då litteraturen ej är enig kring vad som inbegriper en fokusgrupp, tituleras samtliga intervjuer som fokusgrupper – något som undertecknad är medveten om kan ifrågasättas.

Något annat som är värt att föra upp till diskussion är det faktum att studiens riktning ändrades något längst med tiden. I informationsbrevet står exempelvis att studien dels har ett intresse för hur utrednings- och dokumentationssystem påverkar socialsekreterares vardagspraktik, dels att syftet är att undersöka hur socialsekreterare upplever att klientkontakten blir av att arbeta utifrån BBIC. Även om dessa ingångar fortfarande togs upp för diskussion vid fokusgruppsintervjuerna, och synliggörs till viss del i resultat, togs ändå beslut längst med tiden att forma studiens syfte mer kring BBIC som styrning på en övergripande nivå kopplat till den professionella rollen då det var den typ av diskussion som fördes mest av respondenterna. Detta flexibla sätt att följa och skapa studien kring respondenternas utsagor är karaktäristiskt för vissa kvalitativa intervjuer (Bryman 2016) men kan ändå utgöra viss förvirring. Det kan ifrågasättas hur tydligt informationsbrevet var då viss riktning av studien gjordes efterhand. Det ska dock betonas att riktningen enkom gjordes utifrån respondenternas utsagor. Att inte följa och lägga tyngdpunkten på det som respondenterna har uppgett kan å andra sidan ge upphov för kritik då det är det som är det centrala. Denna metodkritiska diskussion handlar således mer om vilken ingång som forskare anser att studier ska ha med avstamp i idealpositionerna deduktion och induktion där föreliggande studie hamnar någonstans mittemellan.

7. Resultat och analys

I detta avsnitt presenteras studiens resultat och analys som har för avsikt att besvara hur socialsekreterare upplever BBIC som styrning. Som en påminnelse för läsaren kan styrning definieras som medvetna processer/system som görs för att kontrollera utövandet av arbetsprocess och/eller resultat (Alvehus & Andersson 2017). I aktuellt fall är det ledningen på socialkontoren som genomför BBIC-styrningen varpå de har en central plats i socialsekreterarnas berättelser på samma sätt som klienterna har en central plats i utsagorna då de är slutprodukten av styrningen.

Socialsekreterarnas berättelser rör sig kring utsagor om i vilka scenarier som BBIC-styrningen är dold eller framträdande, i vilka skeden den är som mest användbar kontra oanvändbar, utsagor om ledningens sätt att tolka BBIC och därefter styra arbetet samt hur klientkontakten upplevs bli av ett BBIC-styrt arbete. I samtal om hur BBIC upplevs som styrning framträder således olika beskrivningar som inbegriper berättelser om såväl ledningens som socialarbetarnas sätt att agera och tänka och vad det innebär för arbetet som sådant, samt vad det gör med klientarbetet. Socialsekreterarna ger mångfacetterade berättelser med olika infallsvinklar, där diskussioner ibland rör sig om BBIC som tankefenomen till att ibland går ner på diskussioner på ”pappersnivå” kring ett särskilt BBIC-dokument. Tre aktörer är dock kontinuerligt återkommande i berättelserna; socialsekreterarna, ledningen och klienterna.

För att uppnå en lättläst och begriplig presentation av det empiriska materialet har dess innehåll delats upp i fem övergripande teman; dolda styrningen i BBIC, pragmatisk användning av BBIC, BBIC och utredningsproduktivitet, BBIC-styrningen i sin kontext samt BBIC och klientrelationen. Inom varje resultatavsnitt inryms tre beskrivningar av samma tema som samtliga koncentreras till varsitt citat. Mot slutet av varje resultatavsnitt ges en kort sammanfattning. Som avslut på resultat- och analyskapitlet ges en heltäckande sammanfattning och utveckling av det empiriska materialet.

Dolda styrningen i BBIC

Resultatavsnitt ett innehåller diskussioner som respondenterna uppehöll sig vid som kretsar kring hur BBIC-styrningen i vissa avseende upplevs vara dold respektive framträdande.

Det första resultatet inom detta avsnitt handlar om att socialsekreterarna förvånas över hur självklart BBIC känns. Socialsekreterarna är medvetna om att de arbetar utifrån BBIC men uttrycker i intervjusituationerna att de har varit omedvetna om att BBIC, liksom andra manualer, är en standard och form av styrning. Socialsekreterarna betraktar BBIC som en självklar komponent i arbetet men paradoxalt något som ej uppmärksammas som en styrning. Socialsekreterarna betraktar BBIC som en lag, som något som ”bara finns”, men som inte diskuterats eller ifrågasatts på arbetsplatserna. Inte heller det som står i BBIC-böckerna ifrågasatts utan beskrivs bli en symbol för ”befintlig kunskap”. För de socialsekreterare som inte har någon annan erfarenhet än att ha arbetat med BBIC tror att det är utifrån den omständigheten som BBIC har infiltrerats som något självklart och förbi-passerande.

“R2: [...] Men det är ju bara intressant nu när vi pratar med dig att jag typ inte ens har reflekterat över att vi jobbar med BBIC.

R3: Nej. Jag säger det, det är ju som att man bara autopilot liksom.

R2: Jag har bara implementerat in det här chippet in i huvudet, BBIC liksom, nu kör vi.

R3: Det är det här man ska göra, det är ett måste. “

Av ovan samtal synliggörs ett medvetengörande av något som tidigare har varit dolt. Socialsekreterarna verkar vara medvetna om att de arbetar utifrån BBIC men de tycks inte ha reflekterat över att BBIC är en form av styrning. Denna omedvetenhet innebär att BBIC-styrningen, i vissa avseenden, är implicit. Att styrningen kan ta denna implicita karaktär resonerar socialsekreterarna kan bero på att många socialsekreterare inte har någon annan erfarenhet än att ha jobbat med BBIC. Utan erfarenhet av att ha arbetat på annat sätt är det med andra ord svårt för socialsekreterarna att uppfatta alla nivåer av styrning som BBIC för med sig.

Att BBIC ses som något självklart, och som en lag, betraktas vara ett kvitto på att den byråkratiska strategin (Freidson 2001) har infiltrerat sig väl på de svenska socialkontoren. Att följa BBIC utan att göra tankemässigt motstånd till konceptet – vilket är den uppfatt-

ning som undertecknad erhåller av respondenternas utsagor – ter sig leda till att ledningen erhåller ökad kontroll över att få arbetarna att följa BBIC-standarden vilket är en av de viktigaste poängerna med den byråkratiska styrningen (Freidson 2001). Att lyckas få arbetare att följa en standardiserad väg bedöms alltså öka om arbetarna inte upplever styrningen som närvarande fastän den är tillräckligt tydlig så att arbete görs utifrån den. Utan medvetande om att BBIC är en styrning blir det med andra ord svårt att göra motstånd till det, eller för del delar tänka sig andra sätt av styrning. Detta omedvetengörande, som en respondent uttryckte det som, ”man bara autopilot”, ses som ett exempel på att respondenterna har internaliserat ledningens styrlogik som sin egen (Evetts 2011; Liljegren & Parding 2010). Det faktum att BBIC-styrningen inte upplevs som en styrning, utan bara något som bara ”är”, kan också förklaras med hjälp av uttrycket ”styrning på distans”. Av socialsekreterarnas berättelser framgår en bild av att det är svårt att lokalisera dels att en styrning sker, dels varifrån den kommer ifrån. Detta kan förklaras av att det i standarders konstruktion kan finnas en dold styrning som är svår att se och som möjliggör ”styrning på distans” (Fournier 1999). Styrningen beskrivs vidare mer diskursivt närvarande än formellt synlig – en styrning som socialsekreterarna har antagit och lärt sig att styras ifrån inom ramen för konceptet av ”governmentality” (Fournier 1999). Socialsekreterarna har, som en socialsekreterare uttryckte det som, ”implementerat in det här chippet i huvudet” som en form av självstyrning mot rådande styrkultur.

Ett andra resultat inom detta avsnitt handlar om att socialsekreterarna berättar att det inte går att utföra ett arbete som *inte* är i linje med BBIC - detta eftersom aktuella datorprogram är uppbyggda utifrån BBIC. Även om socialsekreterarna har så kallade ”BBIC-fria möten”, möten som ej bygger på en tydlig BBIC-struktur, så kommer de ändå i kontakt med BBIC så fort de därefter ska göra en journal. I andra avseenden kan socialsekreterarna inte undgå BBIC-styrningen utifrån att datorprogrammen kräver att socialsekreteraren klickar i vissa ja- och nej-frågor, som är utformade utefter BBIC, för att komma vidare i processen. Att få dessa påminnelser, och att bara kunna skriva journaler utifrån en BBIC-mall, anser socialsekreterarna dock är positivt. Socialsekreterarna finner trygghet i att mallen ser likartad ut på varje socialkontor vilket de anser stärker rättssäkerheten.

“[...] hela vårt journalsystem är uppbyggt utifrån BBIC. Så, säg att jag har haft ett utredningsmöte och kanske inte strukturerat upp det så mycket utan tänkt att här får familjen berätta mer så blir det ändå att i all information som jag har för jag ju in det under rubrikerna som är BBIC [...]“

Vad som framgår av ovan citat är att socialsekreterarna upplever att det är svårt att bedriva ett arbete utan BBIC. Datorprogrammets uppbyggnad beskrivs göra det omöjligt att komma runt styrningen varpå socialsekreterarnas berättelser skapar en bild av att BBIC är närvarande överallt; både direkt och indirekt. Denna övervakningsfunktion, som datorprogrammen är ett exempel på, ställer socialsekreterarna sig dock positiva till. Tack vare datorprogrammets struktur upplever socialsekreterarna att handläggningen blir mer rätts-säker vilket är något som tidigare studier har varit inne på (Matscheck & Berg Eklundh 2015).

Att socialsekreterare blir tvingade att kryssa i vissa alternativ i datorprogram som respondenterna ger uttryck för har också konstaterats tidigare i forskning (Baines 2006). Det tydliga ja och nej-knappandet betraktas vara ett tydligt exempel på hur BBIC gör sin styrning tillkänna explicit eftersom knapptryckandet inte fysiskt kan undvikas. Denna dimension upplevs dock inte som belastande för socialsekreterarna utan även här godtar socialsekreterarna ledningens sätt att styra arbetet. I fråga om implicit styrning visar socialsekreterarnas utsagor om att de ”kommer i kontakt med BBIC av bara en journalanteckning” som att BBIC-styrningen till viss del också är implicit. En journalanteckning i sig är egentligen inte definitionen av BBIC men eftersom BBIC vävs in i systemet uppkommer en form av implicit styrning i det momentet. Socialsekreterarnas beskrivning av hur datorprogrammet ramar in deras sätt att arbeta kan även här bäst förklaras och förstås av den byråkratiska styrningen. Inramningen är ”byråkratiskt smart” eftersom den kräver att socialsekreterarna följer mallen vilket genererar både hög grad av följsamhet och reducerat handlingsutrymme vilket är två viktiga grundprinciper för den byråkratiska styrningen (Freidson 2001). Möjligheter till alternativt handlande enligt de andra två styrlogikerna bromsas således av ett strikt upparbetat datorprogram som leder arbetarna in på en given väg.

Det tredje resultatet handlar om att samtidigt som socialsekreterarna menar att de som professionella inte kan undgå att göra en BBIC-utredning så uttrycker socialsekreterarna att klienterna å andra sidan kan undgå att veta att de är föremål för en BBIC-utredning. Socialsekreterarna uppger att de i regel inte brukar förklara vad BBIC är för klienterna utan enkom i förbifarten nämna att de gör en BBIC-utredning. Sättet att nämna detta görs vanligen genom att visa klienterna BBIC-triangeln men någon utförlig förklaring om BBIC:s innebörd, som att stärka rättssäkerheten, ges inte. Vissa socialsekreterare hävdar

att de borde förklara BBIC tydligare då det kan öka samhällets förståelse av vad socialtjänsten arbetar med, medan andra socialsekreterare menar att en sådan förklaring är onödig eftersom mötet handlar om att hjälpa klienten inom ramen för socialtjänstens upptagningsområde och resurser vilket är en kunskap som socialsekreteraren sitter på.

“Alltså jag tycker inte att vi pratar om BBIC så mycket förutom, visst, i utredningsarbetet brukade jag ha med triangeln. Nu när jag jobbar med mottaget så beskriver jag ju inte själva utredningsfasen så jättemycket utan då är det mer att man går igenom anmälan och liksom kollar av på det sättet men det är inte något centralt att gå igenom liksom BBIC. “

Av ovan, och tidigare, avsnitt framkommer en bild av att socialsekreterarna å ena sidan inte kan undgå att utföra arbetet i enlighet med BBIC men att samma styrning inte explicit görs till klienterna varpå de kan undgå att veta att de är föremål för en BBIC-utredning. Jämfört med tidigare avsnitt, där datorprogrammet tydligt ramar in hur arbetet ska utföras, uttrycker socialsekreterarna underförstått i detta avsnitt att det inte finns tydliga direktiv från ledningen kring på vilket sätt, hur mycket och vad som ska berättas för klienterna om BBIC. Att det inte finns någon given instruktion kring hur BBIC ska förklaras för klienterna förvånar undertecknad något, särskilt då många andra samtalsämnen från socialsekreterarna kring BBIC visar på en stor grad av tydliggörande och struktur från ledningen. Det oreglerade fältet lämnar det öppet för socialsekreterarna att diskutera om klienterna bör eller inte bör informeras om BBIC.

Av ovan diskussioner synliggörs ett mer orört område där socialsekreterarna kan argumentera fritt kring hur klienterna bör eller inte bör involveras kring arbetssättet BBIC. Något som har blivit allt mer vanligt i dagens samhälle är att marknadsföra för kunder och klienter de arbetssätt och produkter som företag använder och säljer (Ponnert och Svensson 2016). Att ha en önskan om att utåt vilja förklara verktyget BBIC för klienter (eller samhället i stort) kan både tänkas ha samröre med marknadens- och professionalismens logik. För att företag ska vinna kunder, och för att professionella ska vinna samhällets erkännande, krävs någon typ av förklaring/marknadsföring (Freidson 2001). Att också inte vilja förklara arbetssätt för klienter kan också tänkas ha koppling till den professionella logiken utifrån argumentet att medborgarna bör lämna tillit till socialsekreteraren att bedriva arbetet på det sätt som socialsekreteraren bedömer är bäst utifrån yrkeskårens kvalificerade kunskapsgrund (Freidson 2001). Utifrån en sådan positionering betraktas det inte vara relevant att informera klienten, eller samhället, om respektive arbets-

sätt då det ej från grunden bör finnas några tveksamheter till socialsekreterarnas bedömningar eller tillvägagångssätt. Utifrån den professionella logiken bedöms det heller inte rimligt att anta att klienten skulle kunna erhålla samma kunskapsgrund som socialsekreteraren varpå ett jämlikt samtal ändå inte hade kunnat äga rum (Freidson 2001). Samtidigt kan önskan om att vilja informera klienten om BBIC ses som ett försök att höja klientens delaktighet, som i sig kan ha bäring för den professionellas arbete.

Avslutningsvis konstateras, av ovan resultatavsnitt, att BBIC-styrningen verkar vara mer framträdande mot socialsekreterarna än mot klienterna – i alla fall i dess informationsgivande. Däremot beskrivs BBIC som helhet existera som en dold styrning eftersom den ofta inte medvetengörs som styrning hos socialsekreterarna. Något annat som konstateras är att alternativa styrlogiker verkar ha lättare att ta plats när inte en särskild styrlogik har starkt fäste. Att det exempelvis tycks sakna direktiv om på vilket sätt socialsekreterarna ska informera klienterna om BBIC möjliggör för andra logiker att ta vid. Detta uppmärksammades å andra sidan inte när socialsekreterarna berättade om hur datorprogrammen styr dem i en särskild riktning – detta då en stark byråkratisk logik har tagit plats inom det området.

Pragmatisk användning av BBIC

Resultatavsnitt två kretsar kring tre områden som rör sig kring berättelser på när i karriären som BBIC är som mest styrande, samt i relation till vilka ärenden eller användningsområden BBIC är som mest hjälpsam eller ohjälpsam.

Till att börja med beskriver socialsekreterarna att BBIC är som mest styrande i början av yrkeskarriären på barn och unga. I början av karriären är BBIC det material som är mest tillgängligt och som tydligast talar om vad arbetet inbegriper. Vid början av yrkeskarriären beskriver socialsekreterarna att de arbetar mer pliktstroget utifrån BBIC:s metodstöd och rubriker. Det är först när socialsekreterarna har samlat på sig yrkeserfarenhet som socialsekreterarna uppger att BBIC:s metodstöd, och användandet av rubrikmallarna, minskar till förmån för deras egna bedömning av hur arbetet och skrivandet bäst bör utformas.

“När jag var ny, då hade jag de här böckerna väldigt slavisk; det här metodstödet och grundboken. Använde dem jättemycket i mitt dagliga arbete; att planera möten, skriva

utbildningsplaner, skriva analyser - för att få hjälp med vad är det jag ska göra egentligen liksom. Jag tycker det har varit bra exempelfrågor, och bra risk- och skyddsfaktorer som beskrivs i böckerna. Men sen ju mer tiden går, att jag kanske inte tittar i dem böckerna så där jättemycket, utan att man har liksom det lite mer i huvudet vad just BBIC innefattar [...]“

Vad som noteras ovan är en skiljelinje där socialsekreterarna upplever att nyanställda arbetar mer strikt i förhållande till BBIC:s angivelser medan den mer erfarna socialsekreteraren tar sin ”egen tvist” på materialet. Vidare noteras att BBIC upplevs vara mer synligt i början av yrkeskarriären där BBIC beskrivs vara det direktiv som tydligast talar om vad arbetet innefattar och hur arbetet bör genomföras.

I termer av styrlogiker går det att förstå respondenternas utsagor som att den byråkratiska logiken, med dess explicita, nedskrivna och formella karaktär (Freidson 2001), är mer närvarande i det arbetssätt som nyanställda arbetar utefter. Som nyanställd är det rimligt att anta att arbetaren saknar svar på hur arbetet ska genomföras varför det inte anses vara förvånande att de finner nödvändigt stöd från byråkratiska direktiv som, jämfört med andra styrlogiker, är förhållandevis enkla att finna och ta till sig. Det förväntas annorlunda uttryckt vara svårt för nyanställda att behärska de delar som inbegriper den professionella logiken, med krav om abstrakt tänkande och handlingsutrymme (Freidson 2001), när nyanställda ännu inte har erhållit en känsla för vad arbetet innebär. Av respondenternas utsagor bedöms dock den professionella logiken öka i kraft i takt med yrkeserfarenheten. När yrkeserfarenheten har uppnåtts söks inte svar kring arbetet i lika stor utsträckning i standarden BBIC utan socialsekreteraren vilar starkare på sin egna förmåga att göra bedömningar och upprätta arbetet i linje med den professionella logiken (Freidson 2001).

En andra diskussion som socialsekreterarna hade inom detta område handlar om i vilka situationer som BBIC är som mest kontra minst användbart. Ett resultat handlar om att socialsekreterarna uttrycker att de upplever att BBIC är användbart och ger trygghet i svåra ärenden. I svåra ärenden, som kan handla om ärenden som upplevs som hotfulla, kontakt med rättshaverister eller ärenden som leder till domstolsförhandlingar, beskrivs socialsekreterarna ta skydd bakom BBIC i deras bedömningar istället för att stå ensamma till svars. BBIC, med dess mer fyrkantiga tillvägagångssätt, beskrivs även tillåta socialsekreterarna att minska på klientkontakten vilket är något som de finner användbart i svåra ärenden. Socialsekreterarna beskriver detta som att de minskar på det ”vanliga samtalet” och håller sig till sak. I svåra ärenden uttrycker socialsekreterarna också att den

dokumentation som görs kring ärendena upplevs komma till konkret nytta, exempelvis när den behandlas i domstolsförhandlingar. Nedan ges en lite längre samtalsfrekvens kring respondenternas diskussion.

“R2: [...] Man har ju vissa ärenden som är [...] där man måste jobba by-the-book, helt enkelt. Det måste skötas för att det kan vara föräldrar som begär ut precis allting, som hänger upp sig på detaljer och som är väldigt noga med processer och så. [...] Då blir det viktigt automatiskt nästan från början att man är övertydlig, och så lite utrymme som möjligt för kanske det här vanliga samtalet. [...] Det är ärendets karaktär [...] Obehagliga ärenden, framförallt.

R3: Rättshaverister. De är viktiga att förklara för.

R2: Ja, därför att alltså annars hamnar man ju i personangrepp kanske där de har svårt att se [...] de tar det som att det kanske är vi, att vi är personligt ansvariga för det här och de blandar ihop. Vi har en roll och vi jobbar för en myndighet. Men där de gärna går på person, kanske säger att "det är bara för att du är på den här platsen nu, du vill komma åt mig" eller på något sätt. Där får man ju, där tycker jag ju att det är fantastiskt bra att ha det här (BBIC), för den tryggheten fanns inte de första åren när man jobbade. Utan då var det ju jag som hittade på mina egna rubriker, och du blev, du var mer skyddslös på något sätt [...] “

Ovan samtal visar att socialsekreterarna värdesätter BBIC:s fyrkantighet i svåra ärenden eftersom arbetssättet uttrycks bilda en skyddsvägg som socialsekreterarna kan falla tillbaka på. Av socialsekreterarnas berättelser framgår en bild av BBIC kan minska känslan av att socialsekreterarna står ensam ansvarig då händelseförloppet, och tillhörande beslut i arbetsprocessen, kan förläggas på BBIC-styrningen. Vad som också synliggörs i socialsekreterarnas berättelser är att den dokumentationsmängd som BBIC-styrningen ger upphov till accepteras och försvaras i svåra ärenden då den upplevs komma till konkret nytta.

Vad ovan berättelser förefaller vara ett exempel på är att socialsekreterarna verkar hålla hårdare om den byråkratiska strategin, BBIC, när det rör sig om svåra fall. I svåra fall tycks det finnas en önskan från socialsekreterarna att förlägga processen och beslutet på organisationen, och det byråkratiska tillvägagångssättet, istället för på den enskilda professionella och hens handlingsutrymme. Vem som blir den ansvariga parten i förhållande till klient/kund skiljer sig beroende på vald styrlogik där organisationen är ansvarig part i den byråkratiska logiken och den professionella i professionella logiken (Freidson 2001).

Vad som också uppmärksammas i ovanstående text är att socialsekreterarnas val att hålla hårt om den byråkratiska strategin i svåra ärenden inte bara verkar göras för att skapa önskvärt avstånd från den professionella logiken utan också för att skapa önskvärt avstånd

till klienten. Den dokumenterade kunskapen uttrycks inte bara välkomnas av det faktum att den de facto kommer till konkret nytta utan den verkar också välkomnas för att den anses förhindra att socialsekreterarna erhåller påhopp från klienterna. På samma sätt betraktas taktiken att minska på ”det vanliga samtalet” vara ett medvetet steg till att skapa avstånd till klienten för att gissningsvis inte förvärra det spänningsläge som svåra ärenden kan omfatta. Det verkar sammantaget finnas en korrelation till socialsekreterarnas sätt att distansera sig mot klienterna i svåra ärenden till det forskningsresultat som Laurins (2016) studie visade kring att klientkontakter tenderar att bli ytligare vid arbete utifrån ett starkare byråkratiskt fokus. Sammantaget noteras ett välkomnande av den byråkratiska styrningen i svåra ärenden där komponenter som reducerat handlingsutrymme, dokumenterad kunskap och striktare klientkontakt bedöms trygga socialsekreteraren.

I lätta/medelärenden däremot, som är det tredje resultatet i detta avsnitt, uttrycker socialsekreterarna att BBIC:s dokumentationskrav och strikta tillvägagångssätt försvårar arbetet. Lätta/medelärenden, som exempelvis beskrivs handla om frivilliga öppenvårdsinsatser, uttrycks inte gynnas av all den dokumentation som BBIC ger upphov till. För att förnya en insats i dessa ärenden krävs i regel ifyllnad av uppföljningsdokument, skapade av ett nytt uppdrag och en journal – många moment som socialsekreterarna uttrycker hade kunnat reduceras till ett. Generellt beskrivs skrivarbetet i lätta/medelärenden mer görs för chefens skull, än för klienten eller socialsekreteraren.

“[...] Och det är det man känner, man skriver och så finns det, kanske 80% av allt man har skrivit kommer aldrig någon att kolla på. Alltså det kommer inte bli viktigt för klienten eller familjerna, de kanske bara kastar det i papperskorgen och sen blir de aldrig aktuella igen. Så det ligger, det finns liksom ingen användning för allt arbete man la ner på den här utredningen. [...]“

Vad som framgår av ovan citat är att socialsekreterarna upplever att majoriteten av de utredningar som skrivs inte läses eller genererar nytta utan i många situationer slängs av klienten. Situationen gör socialsekreterarna frågande till nyttoaspekten av skrivarbetet i lätta/medelärenden medan skrivarbetet kan försvaras och förstås i relation till svåra ärenden. Socialsekreterarnas uppmärksammade av denna generella ökad dokumentationsmängd har påtalats i tidigare studier (Baines 2006; Gillingham & Humphreys 2010; Ponert & Svensson 2016; Skillmark & Oscarsson 2020; Grefve 2017).

I fråga om berättelsernas relation till styrlogiker kan socialsekreterarnas ifrågasättande av nyttoaspekten kring skrivarbetet i lätta/medelärenden förstås som dels en explicit upplevelse av BBIC-styrningen, dels som en explicit kritik av den. Jämfört med svåra ärenden anser socialsekreterarna att den styrning som BBIC för med sig i lätta/medelärenden, som inte lämnar utrymme för alternativt handlande, är ogynnsamt för arbetet. I lätta/medelärenden efterfrågas, med andra ord, ett arbete som uppfattas som mer meningsfullt och gynnsamt för såväl socialsekreteraren som klienten. Detta fokus på att upprätta ett arbete som genererar nytta för klienten har tydligare samröre med den professionella logikens mål (Freidson 2001) varpå socialsekreterarnas ställningstagande till hur arbetet bör utformas i lätta/medelärenden mer hämtas från en professionell styrlogik. Annorlunda uttryckt bedöms socialsekreterarna inte vara nöjda med att arbetet i lätta/medelärenden görs för att göra ledningen nöjd utan den variabeln som gör att kritik riktas handlar om att arbetet inte blir hjälpsamt för klienten. Att ha klienter som kastar utredningarna i papperskorgen bedöms således inte vara det sätt som socialsekreterarna upplever att ett meningsfullt och gynnsamt arbete ska vara upprättat på och det är i situationer som dessa, det vill säga att se klienter kasta utredningar i papperskorgen, som motstånd mot BBIC-styrningen bland annat verkar komma ifrån.

Utifrån resultatavsnitt två konstateras att BBIC-styrningen är mer påtaglig för nyanställda. Vidare noteras en motsättning i att BBIC-styrningen välkomnas i svåra ärenden men bedöms försvåra lätta/medelärenden. Det tycks med andra ord skilja sig när BBIC anses genererar nytta, och i vilka scenarier som socialsekreterarna ställer sig bakom BBIC-styrningen. En tydlig indikator kring argument för eller emot tillämpningen av BBIC-styrningen verkar härröra från om den upplevs generera nytta för klienten.

BBIC och utredningsproduktivitet

I resultatavsnitt tre presenteras tre diskussioner som socialsekreterarna hade på en mer övergripande nivå kring hur ledningen kontra dem själva ser på BBIC-konceptet och den styrning som ”görs” av verktyget.

Som ett sätt att förstå BBIC-styrningen berättar socialsekreterarna bland annat att BBIC-konceptet inte bara tilldelas socialsekreterarna som arbetsmaterial utan att ledningen, på vissa socialkontor, gör stickprov för att kontrollera att socialsekreterarna har fyllt i BBIC-

dokumenten. Om dokumenten inte är ifyllda kan de, som en socialsekreterare uttryckte det, ”få en piskning”. Socialsekreterarna upplever att de får beröm av ledningen när de har fyllt i alla BBIC:s dokument och när de kan ta många utredningar åt gången och samtidigt avsluta dessa skyndsamt. Socialsekreterarna berättar att det händer att chefer säger åt dem att träffa klienterna färre tillfällen än vad socialsekreteraren vill till förmån för snabbt handläggande av ärendena - en styrning som socialsekreterarna upplever försvårar bedömningsarbetet. Omvänt upplever socialsekreterarna att de inte får beröm för, eller att arbetet styrs mot, ett kvalitativt relationsinriktat arbete utan att fokus är på kvantitet och följsamhet av standarden, BBIC.

“[...] det är mest fokus på när jag kan avsluta utredningar och när jag kan ta nya utredningar, också för att vi har så stort inflöde på väldigt få personal. Att det är mer fokus på kvantitet kanske än kvalitén på hur man faktiskt gör en utredning och att den ska vara gedigen. Det är sällan tycker jag som man går in, att man får frågan att hur kan du utveckla de här mötena, hur kan du ha ett ännu bättre barnsamtal eller vad kan du jobba med för material i de här utredningssamtalen till exempel för att få ett mer fylligt liksom kvalitativt samtal. Utan det är snarare såhär, nästa steg, ha det där samtalet med pappan sen blir det bra [...]“

Vad som urskiljs av ovan utsagor är att socialsekreterarna upplever att ledningen gör ifyllnad av BBIC:s dokument, och hastigheten av utredningsarbetet, synonymt med väl utförd arbete/utredningsproduktivitet. Det som socialsekreterarna ofta upplever hamnar i fokus är socialsekreterarnas förmåga att avsluta utredningar och ta nya istället för att tillägna tid åt respektive ärende. Detta uppmärksammande, det vill säga att det är den tidsmässiga, och inte den relationella tiden som tycks styra det sociala arbetet har noterats i tidigare studier (Hjärpe 2020). Vad som också är intressant i ovan avsnitt är att ledningen verkar sätta sig över de professionellas bestämmanderätt i deras sätt att hålla nere antal klientmöten mot socialsekreterarnas vilja. Det verkar vara mer viktigt att socialsekreteraren kan pricka av att möten har hållits med familjerna, men fokus är inte lika starkt på kvalitén av mötena eller behovet av att utöka antal möten för att uppnå relationell kvalitet.

Ledningens tillämpning av stickprov på BBIC-materialet bedöms dels vara en explicit styrfunktion eftersom nämnda kontroller både uttrycks vara synliga och uppenbara för socialsekreterarna. Stickproven är också tydliga eftersom de har ett inramat kvantitativt innehåll. Både själva stickproven i sig, samt att de innehåller en kvantitativ natur, tyder på att ”stickprovs-styrningen” har ett byråkratiskt fokus (Freidson 2001). Styrningen handlar jämförelsevis inte om att konkurrera utfallet mot andra på en marknad och inte

heller om att ge de professionella redskap att använda sig av sitt abstrakta tänkande och handlingsutrymme (Freidson 2001). De kvantitativa stickproven verkar istället göras för att uppnå någon typ av kontroll från ledningens sida, som att exempelvis tillse att BBIC-standarden följs. Att ledningen överhuvudtaget utför stickprov tolkas vidare som att ledningen saknar tillit till de professionella eftersom en hög grad av tillit troligen inte hade gjorts att ledningen hade använt sig av dessa typer av kontrollerande inslag. Stickproven verkar med andra ord bidra till att andra styrlogiker har svårt att samla kraft i detta avseende med tanke på att det tycks finnas ett starkt ”byråkratiskt tag” om frågan.

Ledningens agerande i att hålla nere antal klientmöten behöver också bemötas analytiskt. Denna form av agerande verkar ha en mer dold/implicit karaktär då styrningen inte ingår i, för all del BBIC, eller i ledningsarbetet per se. Socialsekreterare ska ha mandat att bestämma hur relationen med klienterna ska se ut men enligt ovan berättelser noteras en kraftfull styrning mot att reducera klientkontakten till förmån för snabbt handläggande av utredningar. Detta tycks vara en styrning som förmedlas ”mellan raderna”, således inte någon styrning som finns nedskrivet i en rutin. Även om styrningen däremot inte finns nedskrivet i en rutin är själva styrningen ändå ett exempel på ett byråkratiskt styrgrepp som för socialsekreterarna mot en given arbetsväg som ledningen har beslutat om (Freidson 2001). Att styrningen också uttryckligen delges socialsekreterarna tyder på att styrningen i viss mån är explicit men den innehåller samtidigt en underförstådd, implicit, dimension i att styrningen inte är lika uttalad som andra.

Tvärtom mot hur ledningen definierar väl utfört och effektivt utredningsarbete uttrycker socialsekreterarna, som ett andra resultat i detta avsnitt, att ett effektivt arbete omvänt nås genom färre ärenden som möjliggör för socialsekreteraren att jobba ”ordentligt”. Ett sådant arbete upplevs motverka att klienter blir återkommande och samtidigt bidra till att socialsekreteraren kan använda hela sin kompetens.

“Jag tror att man hade sparat in på det, att ha färre ärenden. För då kan man jobba mycket mer intensivt i ett ärende här och nu så kanske de inte kommer tillbaka sedan. Nu tror jag det mycket är att man jobbar undan den snabbt men då kommer det om ett halvår igen. Så det är så himla korkat tänkt, låt oss jobba ordentligt i det [...] Så färre ärenden, att man känner att man gör ett kvalitativt jobb, att man kan få använda sig av hela sin kompetens. Jag har ju gått till exempel tejpning- och barnsamtalsutbildning och hela det här med systemteori [...] olika våldsutbildningar, men det ska bara gå så snabbt så att man hinner känna jag, hinner inte riktigt använda sig av allt det. Att man bara ska göra lite löpande band och ”nu har jag ett samtal och ställer lite frågor

så mynnar det ut i en utredning eller beslut” [...] man behöver jobba med det individuella ärendet på det sätt som man tror blir bäst [...] “

Av detta, och tidigare, avsnitt framgår att socialsekreterarna inte håller med om det sätt som ledningen generellt styr och definierar effektivt arbete inom området barn och unga – en styrlogik som BBIC är en del av. Att arbeta utifrån ledningens kortsiktiga direktiv, om snabbt handlagda utredningar och följsamhet av BBIC, och följaktligen se klienter återkomma tycks inte rimma med socialsekreterarnas bild av vad arbetet bör handla om. Att skilda åsikter kan uppstå kring begrepp som effektivitet är inte ovanligt då effektivitetsbegreppet inte har någon inneboende substans utan får sin betydelse av de som är i maktposition (Freidson 2001).

I föreliggande avsnitt bedöms försök göras från socialsekreterarna sida om att överta/utmana definitionen av vad som är ett effektivt arbete genom att framföra sin positionering i frågan. I motsättning till den byråkratiska logiken, som arbetar för att det ska bli bra för organisationen på kort sikt genom kvantitativt tempo (Freidson 2001) hävdar socialsekreterarna att arbetet omvänt bör leda till något ”gott” för klienten på kort- och lång sikt oavsett vad det kräver i anstånd i form av pengar eller tidsåtgång; en argumentation hämtad från den professionella logiken (Freidson 2001). Vad som också implicit uttrycks i socialsekreterarnas utsagor är att de inte behöver en standard, i form av BBIC, för att veta vad ett bra arbete är. Insikten kring vad ett bra och effektivt arbete är verkar komma från andra håll. Inom den professionella logiken talas det om att de professionella bygger sin ideologi på en gemensamt etik- och identifikationsarbete (Freidson 2001) vilket kan kopplas till socialsekreterarnas sätt att gå emot ledningens syn på effektivitet då det krockar mot ”socialsekreterarkårens” grundvärderingar som eventuellt kan ha formats under utbildningen. Inom diskussioner om vad som skapar ett bra socialt arbete, och hur ett sådant arbete styrs, tycks alltså två tydliga motsatspositioner uppstå mellan ledningen och socialsekreterarna i detta avsnitt.

Förutom att socialsekreterarna upplever att det finns en empatitrötthet hos ledningen i förhållande till klientärenden uttrycker vissa socialsekreterare, som ett tredje resultat i detta avsnitt, att det också finns en empatitrötthet från ledningen i förhållande till hur socialsekreterarna mår och på att arbeta upp det kollegiala stödet. Socialsekreterarna slår

slag för att socialt arbete är ett emotionsjobb och att socialt arbete mister sin form ifall den delen av arbetet tas bort.

“[...] Ibland kan man känna på vissa [...] att det finns en viss typ av empatitrötthet i jobbet och att man kanske handleder på ett sätt där det är mer fokus på processerna än att hur blir det här för dig som socialsekreterare. Vi gör ett jättestort emotionsjobb också i allt som vi gör, men det får man inte betalt för eller cred för på något sätt utan det är mer fokus då på som vi sa innan på att jobba vidare och att man inte ens får fråga om det vilket gör att jag tänker att känslorna smalnas av för att det inte är det som är fokus [...] Vi ska ju jobba med våra känslor, alltså jobbar du här och inte känner att "oj vad synd det är om det här barnet" eller "vad fruktansvärd situation det är", då ska du heller inte jobba här tänker jag för du måste jobba med socialarbetarkänslan någonstans tycker jag. Annars kan man ju ha en administratör som sitter här och bara skriver autobeslutsmotiveringar. “

Vad som framgår av ovan avsnitt är särskilt två aspekter; dels att socialsekreterarna upplever att dagens styrning av arbetet reducerar emotionsarbetet i ärendena, dels att nuvarande styrning inte innehåller stort fokus på hur socialsekreteraren mår. Av socialsekreterarnas uttalanden tycks de ta avstånd från ett arbete/styrning som inte inkluderar emotionsarbete då de jämfört med ledningen anser att den komponenten är viktig för att överhuvudtaget utföra arbetet. Att socialsekreterare drivs bort från att arbeta utifrån emotioner kan liknas med resultat från tidigare forskning som visar att socialarbetare i regel bedriver mer ensamarbete inom ramen för nuvarande styrning (Munro 2004).

Att ledningen anses fokusera på processer, som beskrivs leda till känslominimering hos ledning och professionella, kan förstås närmare med hjälp av den byråkratiska logiken. Den byråkratiska logikens kärna utgår bland annat av att ett väl utfört arbete nås via standarder och inte via arbete som innehåller rum för variation. Variationsarbete, som känslor är ett exempel på, anses istället reducera arbetet varför ett sådant arbete inte uppmuntras utifrån den byråkratiska logiken (Freidson 2001). Den professionella logiken däremot, som tycks utgöra grunden för socialsekreterarnas argument, "livnär sig" på den professionellas förmåga att fritt tänka och ta beslut utifrån individuella ärenden. En reduktion av känslorbetet, som ligger till grund för att människan ska kunna tänka fritt, betraktas istället utgöra ett hot mot arbetsinsatsen varför det anses vara farligt att ta bort en sådan komponent inom denna styrlogik (Freidson 2001). Själva synen på emotionsarbete verkar således ligga inbäddad i vilken styrlogik som tilltalar människan.

På samma sätt kan den byråkratiska- och den professionella styrningen förklara varför socialsekreterarna upplever att ledningen, i regel, inte fokuserar på hur socialsekreterarna

mår. För den byråkratiska logiken uppnås ett önskvärt arbete genom följsamhet av standarden. Det är med andra ord inte relevant att ”ta i” eller lägga fokus på hur enskilda mår då det i sig inte bedöms äventyra arbetet eftersom arbetsinsatsen redan uppnås via standarden (Freidson 2001). För den professionella logiken däremot är det av intresse att möjliggöra abstrakt och varierande tänkande (Freidson 2001) – tillstånd som bedöms påverkas av hur den professionella mår. För att nå den grad av abstrakt tänkande som den professionella logiken eftersträvar (Freidson 2001) blir det viktigt att tillse att den professionella mår väl och i och med det har tillgång till de redskap som krävs för att utföra arbetet. Annorlunda uttryckt är variabeln hur den professionella mår bara viktig i den professionella logiken varför det följaktligen inte är förvånande att höra från respondenterna att det finns ett minskat intresse av den variabeln från en ledning som styr utifrån en mer utpräglad byråkratisk logik.

Av ovan avsnitt har mer övergripande berättelser av hur socialsekreterarna ser på ledningens styrning delgetts. Av berättelserna konstateras att ledningen inte bara tilldelar socialsekreterarna BBIC som arbetsmaterial utan att de även gör medvetna kontrollerande styrinslag såsom kvantitativa stickprov. Vad som också konstateras i detta avsnitt är att socialsekreterarna har lättare för att visa kritik mot det sätt som ledningen styr dem genom att prata om den generella styrningen som sådan, mer än att titulera särskilt inkom BBIC som styrning.

BBIC-styrningen i sin kontext

I resultatavsnitt fyra presenteras tre exempel på andra organisatoriska omständigheter kring BBIC som respondenternas utsagor rörde sig kring. Dessa handlar bland annat om styrningar som uppmärksammas först på mikronivå, men precis som mer övergripande styrningar har reell påverkansgrad.

I det första exemplet berättar socialsekreterarna att chefer har olika syn på BBIC vilket innebär att ledningens tolkning av BBIC får olika konsekvenser för det dagliga arbetet. Vissa socialsekreterare berättar att en tidigare chef hade tolkat BBIC som att socialsekreterare skulle gå in på djupet av föräldrars bakgrund, något som socialsekreterarna i samma kommun idag har fått direktiv om att inte göra. Andra socialsekreterare berättar att chefer styr socialsekreterarna till vilka BBIC-rubriker som ska användas där det på ett social-

kontor styrdes mot att använda BBIC-triangelns tre huvudrubriker medan socialsekreterarna på ett annat socialkontor styrdes till att skriva utifrån BBIC:s tolv områden. Socialsekreterarna uttrycker att ledarskapet och tolkningen av BBIC på lokal nivå ”gör hela skillnaden”.

“Sen som vi också sa, problemet är ju att vissa chefer kanske har tolkat BBIC på ett felaktigt sätt och det sprids ju eftersom chefen bestämmer hur det ska se ut. “

Vad som framgår av ovan avsnitt är att socialsekreterarna upplever att respektive socialtjänsts ledarskap har betydelse för hur BBIC uppfattas och används som styrning. Detta går emot själva idén om att BBIC är standardiserat och genererar likartade utredningar och tillvägagångssätt. Att BBIC-utredningar inte är så enhetliga som de utåt gör gällande har uppmärksammats i tidigare forskning, däremot med förklaringen att det berodde på att socialsekreterarna sållade informationen annorlunda från varandra (Agevall, Jonnergård & Krantz 2017).

Chefernas olika sätt att ta sig an BBIC, och därefter vägleda socialsekreterarna, uppfattas som explicit då budskapet från cheferna är tydligt. Däremot är själva styrningen som sådan, det vill säga de tolkningar som inbördes chefer gör, delvis implicita eftersom styrinitiativen existerar på lokal nivå och blir synliga först när arbetsplatsen eller chefer byts. På ett sätt går detta uppmärksammande att närmare förstås genom att jämföra vad litteraturen säger om BBIC på makronivå, kontra hur socialsekreterarna beskriver att BBIC-styrningen går till på mikronivå. På makronivå gör sig marknadens- och byråkratins logik sig påmind genom Socialstyrelsens sätt att lansera BBIC som ett gemytligt och strukturerat arbetssätt (Ponnert & Svensson 2016). Genom BBIC-lanseringen görs försök att ge BBIC-konceptet legitimitet som en korrekt och önskvärd arbetsmetod som kan konkurrera ut gamla traditionella arbetssätt – en taktik som hittas i marknadslogiken (Freidson 2001). På mikronivå däremot krossas myten av en ogenomtränglig systematisk struktur där chefers tolkning – som en socialsekreterare uttrycket det – ”gör hela skillnaden”. Att chefer kan ta sig an egna varianter på BBIC gör att situationen på mikronivå inte motsvarar en lika kraftfull byråkratisk styrning som har lanserats på makronivå.

Förutom den styrning som BBIC genererar vittnar några av socialsekreterarna att det på vissa socialkontor finns ytterligare nivåer av styrning jämsides BBIC vilket utgör avsnit-

ttets andra del. På vissa socialkontor tilldelas socialsekreterarna ”small, medium eller large-utredningar”; tre mått framtagna av ledningen som anger hur tunga och/eller tidskrävande ärendena på förväg bedöms vara. Socialsekreterarna ser detta initiativ som utökad styrning och som något som tar ifrån dem beslutanderätten och möjligheten att se hur ärendena utvecklar sig. Andra socialsekreterare vittnar om att ledningen beordrar socialsekreterare att avsluta vissa utredningar utan insats även om socialsekreteraren har bedömt annorlunda. En socialsekreterare beskrev detta som ”har chefen sagt åt dig att avsluta så ska du hitta sätt att avsluta”. Till stor del sker detta inom den delegationsordning som finns inom respektive socialnämnd, men oavsett bakgrund upplever socialsekreterarna att detta tar ifrån dem beslutanderätten.

“[...] Nu har vi fått till oss här hur man gör utredningar; small, medium och large. Det är ju också liksom ett dokument som säger att "nu ska du X, här får du ett nytt ärende, här är det en small-utredning som gäller, det innefattar att du bara ska ha de här samtalen". De är ju också egentligen ett sätt att ta ifrån mig - ska jag inte bedöma det själv när jag får ärendet eller se hur ärendet utvecklar sig efter ett första möte. Så det blir ju mer och mer sånt. Man, mer och mer styrd liksom. Mer styrd ja, och det gör ju att man ibland också omedvetet också bara faller in i det. Och tänker att det är det naturliga [...]“

Som i föregående avsnitt ger socialsekreterarna även här exempel på berättelser som handlar om styrningar som uppmärksammas först på mikronivå, och som inte är lika kända på makronivå. Socialsekreterarna upplever att detta styrinitiativ tar ifrån dem beslutanderätt och handlingsutrymme samtidigt som de resonerar att de faller in i styrningen trots dess tankemässiga motstånd.

Styrinitiativen av small, medium och large-utredningar betraktas även här vara exempel på explicit styrning utifrån att styrningen delges socialsekreterarna på ett tydligt sätt. Där- emot är styrformen också till viss del implicit utifrån det faktum att styrningen existerar mer på mikronivå och annorlunda uttryckt inte marknadsförs eller delges utåt som en styrning. I fråga om skillnader i hur socialsekreterarna talar om BBIC kontra de tilläggande styrningarna noteras att socialsekreterarna tar tydligare avstånd från de tilläggande styrningarna, i detta fall ”small, medium och large-utredningar”, till skillnad från BBIC som de ser både för- och nackdelar med. Det ter sig som att ju fler lager av byråkratisk styrning som införs (som samtliga aktuella styrningar är exempel på) leder till en större tendens för socialsekreterarna att uttrycka motstånd. Styrinslaget av ”small, medium och large-utredning” verkar också ha ett tydligare ”ansikte” för socialsekreterarna där det är

tydligare att det är deras närmsta chefer som har infört styrningen vilket också kan tänkas ligga till grund för att en tydligare kritik riktas. Det ter sig både vara en fråga om nivåer av byråkratiska styrinitiativ och synligheten av styrformerna som ger upphov för socialsekreterarna att rikta kritik/motstånd. Annorlunda uttryckt noteras fler argument för den professionella logiken i takt med att fler och/eller tydliga byråkratiska initiativ implementeras. Något annat som är värt att kommentera är att socialkontoren inte bara inför BBIC, utan även tilläggande styrningar sprungna ur ledningens agenda, vilket visar på att ytterligare nivåer av byråkratisk styrning har fått fäste på de svenska socialkontoren. Teoretiskt noteras alltså högre nivåer av byråkratisk styrning (Freidson 2001) på mikronivå på socialkontoren.

Även socialsekreterarnas uttalande om att de omedvetet faller in i de styrningar som införts är ett intressant resultat. Tidigare forskning har konstaterat att det inte är ovanligt att professionella, som styrs av en byråkratisk logik, internationaliserar ledningens styrlogik som sin egen (Evetts 2011; Liljegren & Parding 2010). Detta betraktas vara det tillstånd som äger rum i och med att socialsekreterarna beskriver att de ofta arbetar på som vanligt utifrån rådande regler och styrning även om styrningen inte nödvändigtvis tilltalar socialsekreterarna. I detta avseende synliggörs hur socialsekreterare utövar det sociala arbetet utifrån andra tankar, värderingar och styrlogiker än deras egna vilket är ett exempel på hur de har internationaliserat en styrlogik som inte är deras egna (Evetts 2011; Liljegren & Parding 2010). Detta tillstånd betraktas vara ett uttryck för ”governmentality” eftersom uttalandena indikerar på att socialsekreterarna har kontrollerat sig själva mot rådande styrkultur. De diskursiva styrsätt som läggs fram är något som socialsekreterarna efterlever även om styrformerna inte har varit fulländade formella eller tvingande (Fournier 1999). Socialsekreterarnas uttalande skapar en bild av att det förefaller vara naturligt att omfamna rådande styrformer.

Ytterligare en avslutande dimension inom detta avsnitt handlar om att vissa av respondenterna lyfte upp till diskussion att det i socialtjänstens regi har anställts fler konsulter. Ur denna mix, av både fastanställda socialsekreterare och korttidsanställda konsulenter, uttrycks ledningen favorisera det arbetssätt som konsulenterna gör då det mer går i linje med det standardiserade arbetssätt som BBIC är en del av. Särskilt konsulenters förmåga att ”spruta ur sig utredningar” upphöjs som ideal från ledningen enligt socialsekreterarna – ett ideal som socialsekreterarna kritiserar då konsulterna inte arbetar relationsskapande.

Nedan ges en lite längre samtalsfrekvens för att läsaren ska få ta del av respondenternas diskussion.

R2: Jag vet det var någon 1:e som sa att "konsulterna är så bra för att de avlastar och de liksom sprutar ur sig utredningar".

R3: Aa de är maskiner.

R2: Så tänker man så här, men vad är det vi jobbar för?

R3: De är ju bara där för en kort period, det är ju klart att de kan mata på då.

R2: Det låter lite så som att...

R3: De vill ju inte ha en relation med klienterna för de ska inte ha en relation med klienterna. De ska ju vidare. De andra ska ju ändå på något sätt försöka ha en relation med de vi jobbar med. Det är en väldigt stor skillnad.

R1: Och har du ingen relation så kommer det inte gå alltså. Men du kommer inte nå fram någonstans.

R2: Vad är det vi gör då. Vad är syftet? Vad är meningen? Jag kan tycka liksom, att då blir det sån här. Jag kan tycka att det blir väldigt meningslöst jobb i sådana fall. Om man bara ska gå in och...

R1: Det blir en sekreterartjänst. Bara sitta och skriva...

R3: Bara mata...

R2: Man bara rör till saker mer än hjälper folk liksom. Det leder ingen vart.

R1: Ledningen gör jättemycket.

R3: [...] Jag har ju varit konsult då. Under tiden som jag var konsult så var det ju väldigt mycket så att, många hade ju behov av att få en relation till sin socialsekreterare. Vissa hade ju en 4-månaders lång utredning av en anledning, att det behövdes. Och då var det ju också svårt att förklara det "att fast jag kommer inte vara kvar här sen. Även om du får en relation med mig så kommer du inte träffa mig om 4 månader. För då är jag inte kvar". Så en konsult i all ära, att det behövs för att kunna sköta ett jobb. Men det är ju inte bra för klienten för att den finns ju aldrig kvar liksom [...] "

Vad som synliggörs i ovan samtal är dels att socialsekreterarna ställer sig skeptiska till vad det sociala arbetet "har blivit" när upphöjande av arbetet har blivit synonymt med att "spruta ur sig utredningar" likt konsulterers sätt att arbeta. Socialsekreterarna verkar mot-sätta sig ett arbete som mer intar formen av ett "maskingöra" istället för relationsskapande.

Bara konsult-fenomenet i sig är intressant att fördjupa sig i, men i relation till respondenternas utsagor tycks konsulterna sätta käppar i hjulet för det arbetsideal som de fastanställda står för. När ledningen får in arbetskraft i form av konsulter, som "sprutar ur sig BBIC-utredningar", anses det bli svårare för socialsekreterarna att arbeta på alternativt sätt. Själva fenomenet konsulent och fenomenet BBIC verkar alltså kroka i varandra i någon mån. En viktig skillnad är dock att konsulterna rör sig i en fri/rörlig marknad som påverkas av socialkontors efterfrågan och konsulternas kostnad i enlighet med marknadslogiken (Freidson 2001). Gemensamt för alla konsulter är dock att de behöver behärska BBIC-konceptet då BBIC är det vedertagna arbetssättet på samtliga socialkontor i Sverige idag. Som ett sätt att bli eftertraktad på marknaden som konsult är det därför inte förvån-

ande att höra att konsulterna uttrycks anamma den kvantitativa ledarstilen och BBIC-konceptet då deras ”konstitution” är att tillfredsställa kundens önskemål. Socialsekreterarna, å andra sidan, som mer kan betraktas vara anställda i egenskap av deras ”profession” uttrycks uttala mer motstånd till BBIC och kringliggande styrningar. Det tycks alltså skilja sig beroende på anställningsform hur BBIC välkomnas, tas emot och reflekteras kring. En socionom som arbetar utifrån en marknadslogik har sammantaget lättare för, och har större vinning, i att omfånga BBIC än en socialarbetare som är fastanställd och som inte har lika mycket att förlora på att använda en professionell logik i sina argument kring det sociala arbetets utformning.

Av resultatavsnitt fyra konstateras att det finns alternativa styrformer som samexisterar sida vid sida av BBIC och som tillsammans formar en tydlig styrkultur. I detta avsnitt noteras att socialsekreterarna generellt har lättare för att uppmärksamma styrformer, och forma kritik mot dem, när styrinitiativ har införts mer lokalt på arbetsplatserna. När chefer har bett socialsekreterare att avsluta utredningar utan insats eller när de inför ”small, medium eller large-utredningar” får styrningen ett tydligare ”ansikte” vilket gör det lättare att upptäcka styrningen. Även fenomenet konsult verkar vara ett tydligt fenomen som påverkar styrningen på arbetsplatserna.

BBIC och klientrelationen

I detta avslutande resultatavsnitt ges tre exempel på hur socialsekreterarna resonerade kring BBIC i relation till klientrelationen.

Till att börja med uttryckte socialsekreterarna kritik mot det dokument inom BBIC som heter utredningsplan – ett dokument som är uttänkt ska fyllas i tillsammans med klienten och som ska ringa in utredningsfrågorna. Socialsekreterarna upplever att gemensam ifyllnad av utredningsplan är ”ett spel för galleriet”; ett moment som i praktiken inte leder till ökad delaktighet för klienten. Socialsekreterarna vittnar om att det i praktiken ofta blir att socialsekreteraren anger vilka utredningsfrågor som hen tänker är viktiga och att klienten noterar det. Socialsekreterarna upplever att situationen är konstgjord och ologiskt då klienten förväntas ge förslag på hur socialsekreteraren ska göra sitt arbete vilket klienten saknar kunskap om.

“R1: [...]föräldrarna som kommer hit. De jobbar inte med det här. De vet inte hur en fråga ska se ut.

R3: Nej, de har ingen aning.

R1: De har ingen aning om hur det ska se ut. Det är som att vi går till ett helt annat yrke nu, och så förväntas vi konstruera en fråga om någonting som vi inte har en aning om [...]

R3: "Men delaktigheten är viktig vet du".

R1: Och jag tänker att man kan skapa delaktighet på andra sätt, genom att göra barnet och föräldrarna delaktiga i processen, genom att du har en relation till dem som är fungerande. Att när de har frågor, att du kan förklara och beskriva. Men jag tror inte att BBIC-pappret på utredningsplan kommer liksom vara "high way" till delaktighet, absolut inte. “

Av ovan samtal framkommer att socialsekreterarna inte upplever att alla av BBIC-dokument, och tillika styrning, är användbar eller logisk kopplat till klientrelationen. Socialsekreterarna upplever att ett arbete för att öka klienters delaktighet är viktig, men att vissa moment inom BBIC ”gör” delaktighet på fel sätt. Att be klienten om synpunkter på en utredningsplan, som klienter vanligen saknar kunskap om, beskrivs leda till ett misslyckat möte där delaktighet - i den form som socialsekreterarna definierar delaktighet på - inte kan nås. Annorlunda uttryckt uttrycker socialsekreterarna att det finns andra sätt att uppnå delaktighet på än ifyllnad av ett papper vilket BBIC i detta avseende styr socialsekreterarna mot.

Idén om att kunder/klienter är kapabla att utvärdera andras arbeten och ha kunskap om vilken tjänst som den enskilde vill ha är en central utgångspunkt i marknadslogiken (Freidson 2001). Inslag av marknadslogik synliggörs i det sätt som socialsekreterarna beskriver att BBIC:s utredningsdokument är uppbyggt på, nämligen en process där klienten bedöms vara en likvärdig part med socialsekreteraren i att bestämma utgången och innehållet av arbetet. Socialsekreterarnas sätt att vilja ta tillbaka det mandatet, det vill säga överta mandatet att själva bestämma utredningsfrågorna, ses som ett uttryck för att återta en professionell logik. Med andra ord uttrycker socialsekreterarna att den professionella logikens sätt att organisera arbetet, med utgångspunkt i att det är den professionella som har de kvalificerade kunskaperna för att kunna veta hur arbetet ska bedrivas (Freidson 2001), är mest lämpat i aktuellt steg i utredningsprocessen. Med det sagt har socialsekreterarna andra förslag på hur delaktighet för klienten kan uppnås, men förslagen rör inte kring ett ”marknads- eller byråkratiskt fokus” via följsamhet av standarder eller genom input från klienten i ett pappersarbete. Uppnådd delaktighet föreslås istället nå genom att den professionella ges möjlighet att arbeta flexibelt och möta varje enskilt

ärende och därifrån bygga en relation i linje med den professionella logiken (Freidson 2001).

Förutom att utredningsplanerna upplevs som en konstlad form av delaktighet upplever socialsekreterarna, som ett andra resultat inom detta avsnitt, som att utredningsplanen dessutom är märklig i avseende att inte ens socialsekreteraren kan veta vad som är viktigt att utreda i ett ärende innan ärendet har påbörjats. Att på förväg rama in en familjs komplexa liv i utredningsfrågor uttrycks vara både ohjälpsamt, fel, opersonligt och som en form av ”översitteri”. Socialsekreterarnas upplevelse är att ärendenas karaktär ändras med tiden varför socialsekreterarna istället behöver vara flexibla och inte låsta till fixerade frågor. Bortsett från att socialsekreterarna finner utredningsplanen ohjälpsam uppfattar socialsekreterarna likaså att den inte har så stort värde för klienten då den ofta slängs eller ges tillbaka till socialsekreteraren. Den part som är intresserad av utredningsplanen, och som gör stickprov på den, är ledningen.

“[...] det är ofta den (utredningsplanen) jag glömmer bort. Ibland väljer jag bort den, för det är precis som ni säger, att för mig kan det bli jättemärkligt. Jag får inte ihop det, hur ska jag veta innan jag har haft några samtal med familj, eller med andra referenspersoner, om vad som är, alltså vad är viktigast, vad är aktuellt, vad är det vi ska titta på. Jag kan känna att hur ska jag veta det innan, det blir ju liksom falskt eller fel på något sätt. Oftast har man ju rent generellt, det som kommer in som oro, aa det behöver vi ju titta på, men våra familjer och barn och unga, det är så mycket mer komplext än så. Så jag känner ibland att jag kan tycka att det är lite, "vem är jag och bestämma innan vi ens har börjat vad det är vi ska prata om" [...]. “

Av ovan avsnitt framgår att socialsekreterarna finner BBIC:s utredningsdokument som en ohjälpsam och onödig styrning då den hindrar socialsekreterarna från att arbeta på ett flexibelt och nyfiken sätt. Dokumentet uppges mest upprättas, och ge värde, för ledningen än för socialsekreteraren och klienten. Utredningsplanen tycks vidare hindra socialsekreterarna från att upprätta olika typer av samtal vilket anses behövas för att kunna förstå en familjs situation på djupet. Detta uppmärksammande, att utredningsplanen reducerar samtalsämnen, stämmer in på tidigare forskningsresultat (Hjärpe 2020).

I relation till styrlogiker kan det konstateras att BBIC:s utredningsplan upplevs som onödigt på aktörsplanet medan den utgör ett intresse på ledningsnivå. Att BBIC:s utredningsdokument innehar den konstruktion den har, med fokus på att smala av omfånget av en barnavårdsutredning, är inte förvånande ur den byråkratiska styrlogiken. Enligt den byråkratiska strategin är en av poängerna att reducera omfånget av arbetet till den grad att

omfånget kan kontrolleras (Freidson 2001). Om en utredningsplan skulle vara för komplex och inneha ett för stort omfång skulle det byråkratiska kontrollerbara inslaget vara svårt att införliva. Själva konstruktionen, och målet med utredningsplanen, är därför inte svårt att förstå ur den byråkratiska styrlogikens vinkel då den möjliggör kontroll av arbetet. Socialsekreterarna däremot verkar inte vara nöjda med utredningsplanens konstruktion utan tycks i sin motargumentation utgå från den professionella logikens idé om att arbete inte har ensidiga lösningar utan att arbetet kräver tillgång till flexibilitet och handlingsutrymme (Freidson 2001) - något som utredningsplanens konstruktion begränsar. Att behöva förhålla sig till utredningsplanen beskrivs ta bort en del av självständigheten och nyfikenheten gentemot ärendet vilket socialsekreterarna anser är fel. Argumentationen kommer också utifrån att socialsekreterarna noterar att utredningsplanen sällan heller verkar vara av intresse för klienten. Med andra ord uppvisas en tydlig motsatsposition i förhållande till ett specifikt BBIC-dokument, utredningsplanen, där argumentationerna verkar uppstå beroende på vilken styrlogik parter anammar.

När socialsekreterarna, som ett avslutande resultat för detta avsnitt, framhäver ärenden som har lett till goda klientkontakter är det undantag från standarder, likt BBIC, som nämns. Exempelvis upplever socialsekreterare att de når god klientkontakt när de har gjort sysslor utöver de "vanliga" arbetsuppgifterna, såsom att hjälpa klienter att ställa sig i bostadskö eller när socialsekreterarna har haft möten på annan plats än socialkontoret. Det handlar, enligt socialsekreterarna, om att göra "det lilla extra". Möjligheten till att göra "det lilla extra" upplevs ha minskat av den byråkratiska era som BBIC är en del av då den ej lämnar utrymme för variation. Socialsekreterarna berättar hur ledningen exempelvis styr socialsekreterarna till att bara ha möten i besöksrummen under öppettider utifrån socialsekreterarnas säkerhet. Dessa typer av regleringar upplevs skapa en större misstänksamhet mot klienterna vilket är något som socialsekreterarna inte har hört sina äldre kollegor prata om fanns tidigare. Socialsekreterarna upplever att det finns en större rädsla hos klienterna till att ha kontakt med socialtjänsten utifrån den bild som media signalerar. Som sätt att överkomma klienternas rädsla, och för att skapa en god klientrelation, nämns inte BBIC eller andra standarder vara lösningen utan de ansträngningar som socialsekreterarna gör är att hitta alternativa sätt att möta klienten.

"Ibland när man till exempel har kunnat möta barn på andra ställen än just på socialkontoret. När man har varit ute och kanske lagt lite extra tid på att spela fotboll med killen då liksom. Det har också skapat en väldigt bra allians med föräldern som ser att

man liksom bryr sig och ger också av sin tid och sig själv. Och att man liksom, inte att man ska gå in och vara privat på något sätt men att man också kan visa att man är människa och inte att man är en myndighetsperson utan att man är medmänsklig på något sätt. Det får man ju verkligen känna in, ibland kan man ju prata lite om sig själv, alltså det här känner jag också igen, så att det blir mer ett samtal och inte en intervju typ när man utreder. “

Av ovan avsnitt framgår att socialsekreterarna har noterat en förändring i samhället där det anses finnas en annan misstro mot socialtjänsten och dess klienter. I försök att byta denna misstro försöker socialsekreterarna använda handlingsutrymmet för att hitta alternativa sätt att möta klienten och bygga förtroende. Vad som annorlunda uttryckt synliggörs är att socialsekreterarna inte nämner standarder som BBIC som något som bryter misstron. Det är snarare regelbrott mot standarder eller andra uppsatta regler som anses möjliggöra en god klientkontakt.

Att ledningen styr socialsekreterarna till att ha klientmöten på socialkontoren under vissa klockslag tolkas som en explicit styrning då den är uttalad uppenbar och tydlig. Regelverket betraktas hindra socialsekreteraren från att träffa klienterna på det sätt som de av egen erfarenhet vet ger goda resultat. Situationen bedöms försätta socialsekreteraren i en invecklad situation då hen behöver förhålla sig till både ledningens direktiv och socialsekreterarens egna uppfattning om hur arbetet bör genomföras. Socialsekreteraren behöver, med andra ord, både lyda ledningens direktiv samtidigt som socialsekreteraren inte upplevs vilja göra avkall på vad yrkeserfarenheten signalerar. Sättet som socialsekreterarna beskriver att ett gott möte nås, som via ”ett samtal och inte en intervju”, indikerar ytterligare på att socialsekreterarna inte tar trygghet i standarder som BBIC för att nå klienternas förtroende utan det handlar om andra delar. Vad som annorlunda uttryckt verkar anges är att det är det flexibla, anpassningsbara och följsamma sättet gentemot klienten som behövs för att skapa en god relation – delar som ingår i en professionell styrlogik där den professionella har mandat att fritt använda sig av dessa delar (Freidson 2001). I relation till tidigare forskning tycks respondenternas utsagor kring fenomenet standard och klientrelation inneha liknande beskrivningar som Laurins (2016) forskning som visar att standardiserade arbetssätt leder till ytligare klientrelationer.

Av detta sista, resultatavsnitt fem, konstateras en överhängande kritik kring BBIC-styrningens inverkan på klientrelationen. Särskilt BBIC-dokumentet, utredningsplanen, pekars ut som ohjälpsamt och som en del av arbetet som genererar falsk delaktighet gentemot

klienterna. Socialsekreterarna pekar istället på andra faktorer, hämtade från den professionella logiken, som kan upprätta goda klientrelationer. Med andra ord framkommer näst intill inga berättelser där BBIC-standarden som sådan är nyckeln till goda klientrelationer utan det är andra faktorer som socialsekreterarna återkommer till i sina berättelser – exempel som istället visar på avvikelser från byråkratiska regler.

Summering och avslutande analys

Av socialsekreterarnas berättelser framgår dels att BBIC, på ett generellt plan, har varit svårt för socialsekreterarna att uppfatta som styrning. Ett intressant resultat i uppsatsens empiriska material handlar således om att BBIC som styrning inte beskrivs ha ett tydligt "ansikte" utan att BBIC paradoxalt beskrivs vara något som "bara finns". Socialsekreterarna har lättare för att prata om den styrkultur som BBIC är en del av, det vill säga resonera och uttrycka motstånd till den kvantitativa styrlogik som äger rum idag, kontra enskilt BBIC som styrning. Detta uppmärksammande kan bäst förklaras på en övergripande nivå som att BBIC de facto verkar ha sin "styrning på distans" (Fournier 1999), där styrningens egentliga avsändare och styrning maskeras och tas som något förgivet. Det är omvänt lättare för socialsekreterarna att "hitta" styrningen när den görs på mikronivå av socialsekreterarnas chefer. Vid sådana lokala styrinitiativ, såsom "small, medium eller large-utredningar", blir styrningen personifierad av de personer som inför styrningen – styrningen får med andra ord ett (bokstavligt) "ansikte". Dessa lokala styrinitiativ symboliserar också en märkbar förändring gentemot hur arbetet var innan kontra efter styrimplementeringarna – en förändring som socialsekreterarna dels kan uppfatta, dels som inte alltid har funnits och varit en självklarhet som BBIC.

Ett annat spännande resultat är att trots att BBIC-styrningen inte beskrivs vara tydlig i sin generella form så smyger sig ändå explicita och implicita exempel på BBIC-styrningen fram i socialsekreterarnas berättelser. De explicita delarna handlar om situationer eller scenarier som upplevs som uppenbara och konkreta för socialsekreterarna. Exempelvis lyfts datorprogrammets konstruktion, ledningens stick-prov på BBIC-dokument och själva dokumentationsmängden fram som exempel. Även de här exemplen har tydliga "ansikten". Datorprogrammets konstruktion gör det bokstavligt omöjligt att komma runt delar av styrningen varför den styrningen verkar upplevas och uppfattas som uppenbar. Likadant förhåller det sig i relation till stickproven och dokumenten som är bokstavligt

synliga. I relation till klientrelationen blir det påtagligt för socialsekreterarna att BBIC:s utredningsdokument inte är användbart när klienterna de facto slänger dokumenten i papperskorgen – ett agerande av klienterna som blir synlig framför socialsekreterarnas ögon och som därmed lättare kan fångas upp och förstås som en konsekvens av styrningen av arbetet. Exempel på implicit styrning hittas också i socialsekreterarnas berättelser, men mer som en dold parallell form av styrning jämsides den explicita styrningen. Det handlar dels om mindre styrformer på mikronivå som inte utåt är lika kända eller talbara men som likväl har reell påverkansgrad i praktiken. Det handlar också om hur vissa styrningar överlag inte uppfattas som styrningar men likväl disciplinerar socialsekreterarna till att använda sig av dem och omfamna styrformerna i praktiken trots tankemässigt motstånd.

I tal om hur socialsekreterarna förhåller sig till BBIC och tilläggande styrkultur framgår dels att socialsekreterarna anses ha en annan syn än ledningen på vad som är ett väl utfört socialt arbete. Även om socialsekreterarna kan försvara sättet som BBIC skapar struktur och rättssäkerhet på, menar socialsekreterarna att det kvantitativa fokus som ledningen handleder/styr efter inte är effektivt och önskvärt. Trots att socialsekreterarna inte uttryckligen ringar in BBIC-styrningen som orsaken så uttrycker socialsekreterarna att den generella styrkultur som finns på arbetsplatserna inte är en önskvärd styrning – särskilt inte i relation till vad den gör för klienterna eller klientrelationen. Särskilt nyttoaspekten, och vad arbetet gör för klienterna, noteras vara centrala återkommande teman som socialsekreterarna återvänder till när de uttrycker motstånd till rådande styrkultur. Att se klienter bli återkommande eller slänga producerat BBIC-material i papperskorgen anses få socialsekreterarna att tvivla på den generella styrningen även om den inte uttrycks i rena "BBIC-termer". De flesta inslag av den professionella styrlogiken synliggörs främst i relation till hur socialsekreterarna talar om hur arbetet blir för klienterna. Socialsekreterarna verkar "stå ut" med orimliga, eller felaktiga, arbetssätt om de enkom blir en belastning för dem själva men när det uppenbarar sig att det ger konsekvenser för klienterna bedöms socialsekreterarna oftare göra motstånd till nuvarande styrlogik och då med en professionell logik i ryggen. Motståndet görs dock bara retoriskt och ej praktiskt.

Andra avslutande resultat, på en övergripande nivå, handlar om att det utifrån socialsekreterarnas berättelser tycks existera högre nivåer av byråkratisk styrning på mikronivåerna i socialtjänstens verksamhet än förväntat. Arbetet styrs inte bara utifrån BBIC utan flera socialsekreterare uppgav exempel på när ledningen inför kompletterande styrini-

tiativ vilka samtliga är uppbyggda på byråkratins idé om kategorisering, standardisering och kontroll. Det empiriska materialet visar också på tre möjliga förståelser kring när socialsekreterarna uttrycker motstånd mot nuvarande styrkultur. Dessa består i att det verkar vara mer troligt att socialsekreterarna uttrycker motstånd mot nuvarande styrlogik när fler lager av byråkratisk styrning införs. Något annat som tycks avgöra huruvida motstånd uttrycks eller inte är hur tydlig styrningens avsändare är. Om avsändaren är personifierad eller lätt att finna tycks det vara lättare för professionella att se styrningen och därefter antingen välkomna eller avvisa den. Av det empiriska materialet framgår även att variabler som anställningsform kan vara avgörande för hur BBIC-styrningen tas emot.

8. Avslutande diskussion

Uppsatsens syfte är att undersöka hur socialsekreterare upplever BBIC som styrning. Två frågeställningar har utvecklats för att besvara syftet vilka handlar om hur BBIC upplevs som styrningsinstrument samt hur socialsekreterare förhåller sig till BBIC som styrningsinstrument. Empiriskt har undertecknad närmast sig uppsatsens syfte genom att genomföra tre fokusgruppsintervjuer med socialsekreterare som arbetar med BBIC. Studien rör sig i en svensk kontext koncentrerad till den svenska socialtjänstens arbete för barn och unga. Studien har haft som ambition att bidra med fördjupad kunskap om hur standardiserade arbetssätt i socialtjänsten upplevs generellt och i synnerhet i relation till det standardiserade verktyget som är i blickfånget för uppsatsen, BBIC. I följande avslutande avsnitt görs försök till att blicka tillbaka till uppsatsen övergripande studieobjekt, standarder i socialtjänsten, för att slutligen resonera kring dess påverkan på det sociala arbetet tillsammans med uppsatsens resultat. Avsnittet innehåller också förslag om nya studier.

Tidigare studier har uppmärksammat att det har skett en kulturförändring i välfärdsorganisationer avseende dess styrning där en riktning har gått mot ett större fokus på insatsers effekter och redovisningsbart arbete (Hjärpe 2020; Munro 2004; Ponnert & Svensson 2016). Socialtjänstens verksamhet är inget undantag från noterbar förändrad styrtrend som, i försök för att passa in i sin omgivning, har infört olika typer av standardiserade verktyg där BBIC är ett exempel (Ponnert & Svensson 2016). Den nya styrkulturen uttrycks ha införts som en kritik mot traditionellt arbete där socialsekreterarnas sätt att fördela sin tid och kunskapsanvändning har ifrågasatts (Hjärpe 2020). Den nya styrkulturens idé har varit att verktyg såsom standarder kan lösa den vaghet som tidigare har funnits i socialt arbete där standarders tydliga tillvägagångssätt förväntas skapa ett effektivare och tillförlitligare arbete (Skillmark 2018). Något som noteras i dagens sociala arbete är att det har blivit viktigt för socialsekreterarna att styra sig själv mot verksamhetens mål (Hjärpe 2020) – ofta genom det tillvägagångssätt som anges av en standard. I tal om styrlogiker konstateras en högre grad av byråkratisk och marknadsmässig styrkultur i dagens välfärdsorganisationer i Sverige vilket såg annorlunda ut för några decennier sedan där en större professionell logik hade utrymme (Alvehus & Andersson 2017). Det går sammantaget att konstatera att styrningen av välfärdsprofessionellas arbete och villkor, såväl inom socialtjänstens verksamhet, har förändrats och att det är tal om en annan styrkultur.

Den här studien nyanserar bilden av BBIC. Studiens resultat visar att användandet, förståelsen och styrningen av BBIC är mer komplex än vad tidigare studier har visat. Enligt den professionella logiken borde professionella vara negativt inställda till ett byråkratiskt verktyg som BBIC (Freidson 2001) men vad den här studien istället visar är att BBIC medvetet används och försvaras av professionella i vissa situationer/delmoment i det operativa arbetet. Ett viktigt resultat från studien är att socialsekreterarna använder BBIC som "livräddare" i svåra fall – i ärenden när professionella behöver handskas med komplexa eller hotfulla ärenden. Studien visar också att nyanställda använder BBIC:s angivelser i större utsträckning än socialsekreterare med erfarenhet. Däremot visar studiens resultat, vars poäng precis redogjorts för, att även erfarna socialsekreterare lutar sig mot BBIC i svåra/komplexa fall varpå den byråkratiska strategin omfamnas även av erfarna socialsekreterare i vissa delmoment i arbetsvardagen. Ett avslutande övergripande resultat handlar om det faktum att socialsekreterarna i studien överlag uttryckte motstånd mot den kvantitativ styrkultur som BBIC är en del av – men att detta motstånd enbart görs retoriskt och inte ageras ut i praktiken. Även om motståndet, med andra ord, förekommer tankemässigt görs inget konkret handlande av det utan nuvarande styrkultur internaliseras och utgör det sätt som socialsekreterarna de facto arbetar utifrån.

Föreliggande studie visar att det finns förnyade forskningsingångar att ta till, där det exempelvis bedöms intressant att närmare forska kring hur socialsekreterarna mer i praktiken gör när de använder BBIC-styrningen i exempelvis svåra kontra lättare/medelärenden. Något annat som vore intressant att titta närmare på är hur det kommer sig att socialsekreterare med erfarenhet väljer att lämna fältet barn och unga för andra yrkespositioner. Denna professionsflykt är intressant ur två aspekter; dels varför gruppen lämnar området, dels vad det gör för det sociala arbetet på socialkontoret när en så pass kunnig grupp lämnar organisationerna. En tredje forskningsingång handlar om det faktum att socialsekreterarna i studien tog tydligt tankemässigt motstånd mot BBIC-konceptet och tillhörande styrkultur i vissa avseenden men inte agerade ut motståndet i praktiken. Bakgrunden till varför det förhåller sig på detta sätt är intressant att undersöka mer, där andra teorier möjligen kan hjälpa till att förstå och förklara tillståndet. Vad föreliggande studie annorlunda uttryckt har bidragit till, med dess mer öppna ansats i form av fokusgruppsintervjuer, är att det framåt finns möjlighet att hitta mer snävare forskningsfrågor utifrån de breda resultat som har hittats i respondenternas berättelser. Detta sätt att närma sig forskningsområden, där fokusgrupper används som inledande datainsamlingsmetod för att sedan kunna

formulera en snävare forskningsfråga och ge sig ut i fältet igen, är inte ett ovanligt tillvägagångssätt (Tursunovics 2002).

Vad som sammanfattningsvis kan konstateras är att standardiseringen av socialtjänstens arbete är ett relativt nytt och outforskat fenomen. Även på mikronivå, på socialkontoren, uppmärksammas att de professionella som är avsedda att använda verktyget inte riktigt har hunnit skapa sig en bild om standarders styrning och effekter utan att standarder istället verkar ha infiltrerats och tagits emot relativt oreflekterat. I socialsekreterarnas utsagor framkommer dock berättelser på hur standarder har reella påverkansgrader i arbetet vilket gör att det finns fog för att fortsätta med studier på området. Standarders styrfunktion och mål verkar vidare vara mer uttalad och narrativt förklarad på avsändarnivå, det vill säga av ansvariga myndigheter i Sverige, och mindre röst har getts till dem som på mottagarnivå utför standardens reella tillvägagångssätt. Det finns därför fog för att fortsätta studera hur standardisering av socialtjänstens arbete går till, förstås och upplevs på aktörplanet och framförallt i relation till de klienter som är slutdestinationen av styrningen.

Referenslista

Agevall, L., Jonnergård, K., & Krantz, J. (2017). *Frihet under ansvar eller ansvar under tillsyn? – Om dokumentationsstyrning av professioner*. Linnaeus University Press.

Akademikerförbundet SRR 2019-05-09. Framtidens socialtjänst kräver en självständig professionell yrkeskår. <https://akademssr.se/post/framtidens-socialtjanst-kraver-en-sjalvstandig-professionell-yrkeskar>

Akademikern 2023-01-30. Konsultkostnader för miljoner. <https://akademikern.se/konsultkostnader-for-miljoner/>

Alvehus, J., & Andersson, T. (2017). *Debatt pågår! Styrning och professionellt inflytande i offentliga organisationer*. Rapport till Sveriges Kommuner och Landsting. Stockholm: Sveriges Kommuner och Landsting.

Baines, D. (2006). Forum: Quantitative Indicators “whose needs are being served?” quantitative metrics and the reshaping of social services. *Studies in Political Economy* 77(1), 195-209.

Bergmark, A., Bergmark, Å., & Lundström, T. (2011). *Evidensbaserat socialt arbete*. Natur & Kultur.

Bergmark, A., & Lundström, T. (2011). ”Socialstyrelsen, dronten och den evidensbaserade praktiken”. *Socialvetenskaplig tidskrift* 18(3), 244–251.

Bergmark, A., & Lundström, T. (2006). ”Mot en evidensbaserad praktik? – Om färdriktningen i socialt arbete”. *Socialvetenskaplig tidskrift* 13(2), 99–112.

Brodkin, E-Z. (2011). Inside the Welfare Contract: Discretion and Accountability in State Welfare Administration. *Social Service Review* 71(1), 1-33.

Brunsson, N., Rasche, A., & Seidl, A. (2012). The Dynamics of Standardization: Three Perspectives on Standards in Organization Studies. *Organization Studies* 33(5-6), 613-632.

Bryman, A. (2016). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Tredje upplagan. Liber.

Codex. (2012). *Forskningsetiska principer inom humanistisk – samhällsvetenskaplig forskning*. Vetenskapsrådet.

Dellgran, P., & Höjer, S. (2003). Towards autonomy? On theoretical knowledge in Swedish social work. *European Journal of Social Work* 6(2), 145-161.

Dellgran, P., & Höjer, S. (2012). The politics of social work research – Ph.D. theses in Sweden. *European Journal of Social Work* 15(4), 581–597.

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

- Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H., Towns, A., & Wängnerud, L. (2017). *Metodpraktikan*. Femte upplagan. Wolters Kluwer.
- Esping-Andersen, G. (1990). *The Three Worlds of Welfare Capitalism*. Princeton University Press.
- Evetts, J. (2011). A new professionalism? Challenges and opportunities. *Current Sociology* 59(4), 406-422.
- Freidson, E. (2001). *Professionalism – The Third Logic*. The University of Chicago Press.
- Foucault, M. (1978/1991). Governmentality. I: Burchell, Graham; Gordon, Colin & Miller, Peter (1991). *The Foucault effect: Studies in governmentality* (First ed.). University of Chicago Press.
- Fournier, V. (1999). The appeal to “professionalism” as a disciplinary mechanism. *The Sociological Review* 47(2), 280-307.
- Gillingham, P., & Humphreys, C. (2010). Child Protection Practitioners and Decision-Making Tools: Observations and Reflections from the Front Line. *The British Journal of Social Work* 40(8), 2598-2616.
- Gillingham, P. (2016). Electronic information systems to guide social work practice: the perspectives of practitioners as end users. *Practice: Social Work in Action* 28(5), 1-16.
- Grefve, C. (2017). *Barnets och ungdomens reform- förslag för en hållbar framtid*. Slutrapport till Socialdepartementet. Stockholm: Socialdepartementet.
- Hall, C., Parton, N., Peckover, S., & White, S. (2010). Child-Centric Information and Communication Technology (ICT) and the Fragmentation of Child Welfare Practice in England. *Journal of Social Policy* 39(3), 393–413.
- Helgesson, G. (2015). *Forskningsetik*. Andra upplagan. Studentlitteratur.
- Hertz, M. (2012). *Från ideal till ideologi. Konstruktioner av kön och etnicitet inom socialtjänsten*. (Örebro Studies in Social Work 13). [Doktorsavhandling]. Örebro Universitet.
- Herz, M. (2014). Förtroendekrisen mellan Socialstyrelsen och det sociala arbetet fortsätter. *Socialvetenskaplig tidskrift* 24(1), 85–90.
- Hertz, M. (2016). *Levande socialt arbete – vardagsliv, sörjbarhet och sociala orättvisor*. Liber
- Hirvonen, H. (2014). From embodied to disembodied professionalism? Discussing the implications of medico-managerial management in welfare service work. *Social Policy & Administration* 48(5), 576–593.
- Hjärpe, T. (2020). *Mätning och motstånd. Sifferstyrning i socialtjänstens vardag*. (Lund Dissertations in Social Work, 57). [Doktorsavhandling]. Lund Universitet.

- Hood, C. (1991). A Public Management for all Seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Johansson, S., Dellgran, P., & Höjer, S. (2015). Inledning. I S. Johansson, P. Dellgran & S. Höjer. (Red.). *Människobehandlande organisationer. Villkor för ledning, styrning och professionellt välfärdsarbete* (21–40). Natur och kultur.
- Justesen, L., & Mik-Meyer, N. (2011). *Kvalitativa metoder. Från vetenskapsteori till praktik*. Studentlitteratur.
- Kvale, S. (1997). *InterViews*. Hans Reitzels Forlag.
- Kvale, S. (2006). Dominance Through Interviews and Dialogues. *Qualitative Inquiry* 12(3), 480–500.
- Kvale, S., & Brinkman, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Studentlitteratur.
- Lauri, M. (2016). *Narratives of Governing: Rationalization, Responsibility and Resistance in Social Work*. (Statsvetenskapliga institutionen Umeå centrum för genusstudier, 2016:2). [Doktorsavhandling]. Umeå Universitet.
- Liljegren, A., & Parding, K. (2010). Ändrad styrning av välfärdsprofessioner – exemplet evidensbaserad i socialt arbete. *Socialvetenskaplig tidskrift* 17(3–4), 270–288.
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Matscheck, D., & Berg Eklundh, L. (2015). Does BBIC make a difference? Structured assessment of child protection and support. *Nordic Social Work Research* 5(3), 193–211.
- Munro, E. (2004). The Impact of Audit on Social Work Practice. *The British Journal of Social Work*, 34(8), 1075–1095.
- Nygren, L., Blom, B., & Morén, S. (2013). Kunskapens villkor och användning i socialt arbete. I B. Blom., S. Morén, & L. Nygren. (red.). *Kunskap i socialt arbete* (17–29). Natur & Kultur.
- Näslund, J., & Ahlgren, T. (2009). *Grupphandledning med team inom socialt arbete*. FoU rapport 2009:5.
- Peled, E., & Leichtentritt, R. (2002). The Ethics of Qualitative Social Work Research. *Qualitative Social Work* 1(2), 145–169.
- Ponnert, L., & Svensson, K. (2016). Standardisation – the end of professional discretion? *European Journal of Social Work*, 19(3–4), 586–599.
- Powell, M. (1997). *The Audit Society*. Oxford University Press.
- Rasmusson, B. (2004). *Barnavårdsutredningar på nya grunder*. Lund. Socialhögskolan.
- Rasmusson, B., & Regné, M. (2013). *Ett utvalt hem till ett utvalt barn*. Natur & Kultur.

Rycroft-Malone, J., Seers, K., Tichen, A., Harvey, G., Kitson, A., & McCormack, B. (2004). What counts as evidence in evidence-based practice? *Journal of Advanced Nursing* 47(1), 81-90.

Samuelsson, K. (2019). *Teacher's Work in Times of Restructuring* (Gothenburg Studies in Educational Sciences, 431). [Doktorsavhandling]. Göteborgs universitet.

SFS 2001:453 Socialtjänstlagen

SFS 1990:52 Lag med särskilda bestämmelser om vård av unga

Skillmark, M. (2018). *Uppdrag standardisering*. (Linnaeus University Dissertations, 316/2018). [Doktorsavhandling]. Linnéuniversitetet Växjö.

Skillmark, M., & Oscarsson, L. (2020). Applying standardisation tools in social work practice from the perspectives of social workers, managers, and politicians: a Swedish case study. *European Journal of Social Work* 23(2), 265-276.

Sim, J., & Waterfield, J. (2019). Focus group methodology: some ethical challenges. *Quality & Quantity* 53, 3003–3022.

Socialstyrelsen. (2008). *Social barnavård i förändring*. Slutrapport från BBIC-projektet. Stockholm. Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2014). *Manual för FREDÅ. Standardiserade bedömningsmetoder för socialtjänstens arbete mot våld i nära relationer*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2018). *Grundbok i BBIC. Barns behov i centrum*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2019a). www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/barn-och-unga/barn-och-unga-i-socialtjansten/barns-behov-i-centrum/krav-for-bbic/

Socialstyrelsen. (2019b). www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/barn-och-unga/barn-och-unga-i-socialtjansten/barns-behov-i-centrum/

Socialstyrelsen. (2021a). *Metodstöd för BBIC. Barns behov i centrum*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2021b). *Individ- och familjeomsorg. Lägesrapport 2021*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2021c). *Handläggning och dokumentation. Handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Socialstyrelsen.

Socialstyrelsen. (2022). www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/individens-behov-i-centrum-ibic/

Socialstyrelsen. (2023). www.socialstyrelsen.se/om-socialstyrelsen/

SOSFS 2014:4. *Våld i nära relationer*. Stockholm. Socialstyrelsen.

SOSFS 2014:7. *Behörighet att utföra vissa arbetsuppgifter i socialtjänstens barn- och ungdomsvård*. Stockholm. Socialstyrelsen.

Statens beredning för medicinsk och social utvärdering. (2022). *Standardiserade bedömningsmetoder i utredningar av barn och unga inom socialtjänsten*. SBU Rapport 344.

Svenska Dagbladet 2022-11-05. "Ett populistiskt ingrepp i socionomutbildningen": <https://www.svd.se/a/kEw8VL/debattorer-ett-populistiskt-ingrepp-isocionomutbildningen>

Sveriges Kommuner och Regioner. (2017). *Kvalitetssäkring av modell för arbetstyngdsmätning*. Sveriges Kommuner och Regioner.

Sveriges Kommuner och Regioner. (2022). *Kartläggning av socialtjänstens insatser*. Sveriges Kommuner och Regioner.

Sveriges Kommuner och Regioner. (2023). *Kommungruppsindelning*. Sveriges Kommuner och Regioner.

Tursunovics, M. (2002). Fokusgruppsintervjuer i teori och praktik. *Sociologisk Forskning* 39(1), 62–89.

Webb, S-A. (2001). Some Considerations on the Validity of Evidence-based Practice in Social Work. *British Journal of Social Work* 31(1), 57–79.

Bilaga 1 – Informationsbrev

Inbjudan till fokusgruppsintervju

Hej!

Mitt namn är Caroline Thuresson och jag kombinerar jobb som familjehemssekreterare i Svenljunga kommun med masterstudier på Institutionen för socialt arbete vid Göteborgs Universitet. Jag har tidigare arbetat som socialsekreterare för barn och unga och har utifrån den yrkestiden byggt upp ett intresse för hur utrednings- och dokumentationssystem påverkar socialsekreterares vardagspraktik.

Inför mitt masterarbete söker jag deltagare till fokusgruppsintervjuer. Jag önskar besöka kommuner och hålla i en fokusgruppsintervju per kommun med socialsekreterare som arbetar med handläggnings- och dokumentationssystemet Barns Behov i centrum (BBIC). Intervjuerna planeras till 1 h. I största möjliga mån önskas spridning på personerna i fokusgruppen – gällande kön, lång respektive kort erfarenhet (dock minimum erfarenhet på 1 år), ålder och utbildning (socionomutbildning eller annan utbildning). Syftet med masteruppsatsen är att undersöka hur socialsekreterare upplever att klientkontakten blir av att arbeta utifrån BBIC.

Jag önskar utföra fokusgruppsintervjuerna under november eller december månad 2022. Vid intervjuerna bjuds deltagarna på fika.

Jag hoppas att ni har möjlighet att ta emot mig och att jag kan få göra en fokusgruppsintervju i er kommun. För mer information är ni välkomna att kontakta mig eller min handledare Andreas Liljegren.

Tack på förhand!

Med vänliga hälsningar,

Caroline Thuresson

E-post: xxxxxxxx.xxxxxxxxxx@xxxxxxxxxx.xx

Telefon: xxxx-xxxxxx

Andreas Liljegren

Handledare och docent i socialt arbete

E-post: xxxxxxxx.xxxxxxxxxx@xxxxxxx.xx.xx

Telefon: xxxx-xxxxxx

Bilaga 2 – Intervjuguide

- Fråga om utbildning, yrkeserfarenhet, ålder och yrkesposition idag.
- Hur är arbetet med barn och unga strukturerat i er kommun?
- Kan ni berätta allmänt hur ni arbetar med BBIC?
- Kan ni berätta några positiva delar med BBIC?
- Kan ni berätta några negativa delar med BBIC?
- Vad skulle hända om ni inte arbetade med BBIC?
- Kan ni ge exempel på hur BBIC styr er i ert arbete?
- Vilka delar av BBIC använder ni er mer eller mindre utav?
- Hur märker klienterna att ni arbetar med BBIC?
- Hur blir relationsskapandet med klienten när arbetet styrs av BBIC?